



UNIVERSITE
delhamid Ibn Badis
MOSTAGANEM

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

جامعة عبد الحميد بن باديس

كلية العلوم الإنسانية

شعبة علوم الإعلام والاتصال

تخصص: اتصال تنظيمي

مذكرة تخرج لنيل شهادة الماستر تحت عنوان

الأنظمة المعلوماتية ودورها في تحسين الأداء
الوظيفي في المؤسسة

وحدة الحماية المدنية فرندة مؤسسة نموذجاً

من إعداد الطالب:

قرو خالد



تحت إشراف الأستاذ: العماري بوجمعة

مُصَرَّحاً

لجنة المناقشة

أ. العماري بوجمعة

د. مالفى عبد القادر

د. الأستاذة محراز سعاد

مناقشا

مناقشا

السنة الجامعية 2020/2019

شكر وتقدير

إلى من علمني النجاح و الصبر... إلى من علمني العطاء بدون انتظار...
أبي.

إلى من علمتني و عانت الصعاب لأصل إلى ما أنا فيه... إلى من كان
دعاؤها سر نجاحي و حنائها بلسم جراحي... أمي.

إلى جميع أفراد أسرتي العزيزة و الكبيرة كل باسمه أينما وجدوا.
إلى ملاكي في الحياة أينما كان.

إلى أصدقائي رفقاء دربي من داخل الجامعة و خارجها.

إلى الأستاذ المشرف الدكتور العماري، إلى أساتذتي الكرام الذين أناروا
درونا بالعلم و المعرفة.

إلى كل من يقتنع بفكرة فيدعو إليها و يعمل على تحقيقها، لا يبغى بها إلا
وجه الله و منفعة الناس.

أرى لزاما علي تسجيل الشكر و إعلامه و نسبة الفضل لأصحابه،
استجابة لقول النبي ﷺ : « من لم يشكر الناس لم يشكر الله » .
و كما قيل :

علامة شكر المرء إعلان حمده فمن كتم المعروف منهم فما شكر
فالشكر أولا لله عز و جل على أن هداني لسلوك طريق البحث و التشبه
بأهل العلم و إن كان بيني و بينهم مفاوز.

كما أخص بالشكر أستاذي الكريم و معلمي الفاضل المشرف على هذا
البحث الدكتور العماري ، فقد كان حريصا على قراءة كل ما أكتب ثم
يوجهني إلى ما يرى بأرق عبارة و أطف إشارة، فله مني وافر الثناء و
خالص الدعاء.

كما أشكر السادة الأساتذة و كل الزملاء و كل من قدم لي فائدة أو أعانني
بمرجع، أسأل الله أن يجزيهم عني خيرا و أن يجعل عملهم في ميزان
حسناتهم.

المقدمة.....	ح-ا
الفصل الاول: الاطار المفاهيمي للأنظمة المعلوماتية وتكنولوجيا المعلومات	
تمهيد الفصل الاول.....	02
المبحث الاول: مفاهيم عامة للأنظمة المعلوماتية.....	03
المطلب الاول: ماهية الأنظمة المعلوماتية.....	03
المطلب الثاني: وظائف نظم المعلومات.....	06
المطلب الثالث: انواع نظم المعلومات.....	09
المطلب الرابع: اهمية نظم المعلومات.....	15
المبحث الثاني: تكنولوجيا المعلومات.....	17
المطلب الاول: ماهية تكنولوجيا المعلومات.....	18
المطلب الثاني: الاطار المفاهيمي للمعلومات.....	19
المطلب الثالث: خصائص و اهمية المعلومات.....	21
المطلب الرابع: اهمية استخدام تكنولوجيا المعلومات.....	24
خلاصة الفصل الاول.....	27
الفصل الثاني: الاداء الوظيفي في المؤسسة	
تمهيد الفصل الثاني.....	29
المبحث الاول: الاداء الوظيفي.....	29
المطلب الاول : ماهية الاداء الوظيفي.....	30
المطلب الثاني:العوامل المؤثرة في الاداء الوظيفي.....	33
المطلب الثالث : طرق تقويم الاداء الوظيفي.....	35
المطلب الرابع: اهمية تقييم الاداء الوظيفي.....	44
المبحث الثاني : المؤسسة.....	45
المطلب الاول : ماهية المؤسسة.....	45
المطلب الثاني: خصائص المؤسسة العمومية.....	47
المطلب الثالث: اسباب وجود المؤسسات العمومية.....	50
المطلب الرابع: اشكال المؤسسات ومستوياتها.....	52
المطلب الخامس : الاهداف المرجوة من المؤسسة.....	54

الفصل الثالث: دراسة حالة وحدة الحماية المدنية لفرندة

المبحث الاول: تقديم عام للوحدة الحماية المدنية فرندة.....57

المطلب الاول: لمحة عن نشاءه الوحدة و اهم فروعها.....58

المطلب الثاني الهيكل التنظيمي للوحدة59

المطلب الثالث: المهام والأهداف الاساسية لوحدة الحماية المدنية.....64

المبحث الثاني : الدراسة التحليلية لنتائج الاستبيان.....66

المطلب الاول : عينة الدراسة و استعراض المعلومات الشخصية للدراسة.....66

المطلب الثاني الانظمة المعلوماتية وطرق تخزينها في الوحدة.....74

المطلب الثالث: تأثير استخدام وسائل التكنولوجيا على نظام الوحدة.....79

خاتمة الفصل الثالث.....84

الخاتمة.....88

المراجع

الملاحق

فهرس الاشكال و الجداول

الصفحة	العنوان	الشكل-الجدول
5	مفهوم النظام	1-1
7	وظائف نظم المعلومات	2-1
10	النظم الادارية	3-1
16	اهمية نظم المعلومات نموذج	4-1
33	شكل يوضح العناصر المكونة للاداء	1-2

35	العوامل المؤثرة في الاداء الوظيفي	2-2
37	شكل يوضح طريقة التوزيع للاداء الاجباري	3-2
44	نموذج على من تقع مسؤولية التقويم للاداء	3-2
61	شكل يوضح الهيكل التنظيمي لوحدة الحماية المدنية فرندة	1-3
67	نموذج اجابات العينةالجنس...	2-3
		3-3

68	نموذج اجابات العينة حسب السن	3-3
71	شكل نموذج الاجابات حسب المتوى التعليمي	4-3
73	شكل لنموذج الاجابات حسب الوظيفة	5-3
74	شكل لنموذج الاجابات حسب الخبرة المهنية	6-3
76	شكل لنموذج الاجابات لطرق تخزين المعلومات في الوحدة	7-3
77	شكل لنموذج الاجابات تطبيق نظام المعلومات في الوحدة	8-3
78	شكل لنموذج الاجابات اثر نظم المعلومات في اداء الوحدة	9-3
80	نموذج الاجابات للدورات التكوينية	10-3
82	تاثير استخدام الحاسوب في العمل	11-3
84	استخدام تكنولوجيا الاعلام في الوحدة	12-3
85	مدى اهتمام الوحدة بنظام المعلومات	13-3

Abstract :

The technological developments and the information revolution have brought about major changes in the field of work within the institutions in order to keep pace with the international environment and improve its dealings using various types of technology and considering that the process of job performance within the institution is the latter does not complete security through the institutions' ability to adopt effective technologies and information systems to achieve development and ensure work support In performing his duties and selecting the most appropriate solutions that guarantee the success of the institution, which is done by providing him with accurate and necessary information in rationalizing the administrative process, and information systems have a significant role that is reflected in its importance within the institutions, as it seeks to provide information and coordination between the various administrative activities, in order to achieve a goal The institution and setting goals and plans at all administrative levels.

The role of information systems is evident in the process of improving job performance in the Civil Protection Corporation, through the ability of these systems to provide the necessary data, categorize, classify, treat, and benefit from it, as it helps to know the opportunities and threats facing the institution. And considering that the primary goal of the institution is to provide services, at the right time and with the appropriate accuracy, by collecting and classifying data to obtain the necessary information and in the correct form that benefits the administration in the performance of its tasks, and on this basis the institution is obliged to develop a systematic information plan to obtain positive results and give A push to improve the performance process within the organization.

ملخص الدراسة:

لقد احدثت التطورات التكنولوجية وثورة المعلومات تغييرات كبيرة في مجال العمل داخل المؤسسات وذلك من اجل مواكبة ومسايرة البيئة الدولية وتحسين تعاملاتها باستخدام مختلف انواع التكنولوجيا، ونظرا لأهمية الاداء الوظيفي داخل المؤسسة فان هذه الاخيرة لا تتم إلا من خلال قدرة المؤسسات على اعتماد تقنيات ونظم معلومات فعالة لتحقيق التطور وضمان مساندة العمل في اداء مهامه واختيار انسب الحلول التي تضمن نجاح المؤسسة و يتم هذا من خلال تزويده بالمعلومات الدقيقة واللازمة في ترشيد مهامه الادارية، كما ان نظم المعلومات لها دور كبير يتجلى في اهميتها داخل المؤسسات ، باعتبارها تسعى لتوفير المعلومات والتنسيق بين مختلف الانشطة الادارية، من اجل تحقيق هدف المؤسسة ووضع الاهداف والخطط في جميع المستويات الادارية.

ويتجلى دور نظم المعلومات في عملية تحسين الداء الوظيفي في مؤسسة الحماية المدنية، من خلال قدرة هذه النظم على توفير البيانات اللازمة وتصنيفها وتبويبها ومعالجتها والاستفادة منها، كما تساعد على معرفة الفرص والتهديدات التي تواجه المؤسسة.

وباعتبار ان الهدف الاساسي للمؤسسة هو تقديم الخدمات، في الوقت المناسب وبالذقة المناسبة، من خلال جمع وتبويب البيانات للحصول على المعلومات الضرورية و بالشكل الصحيح الذي يفيد الادارة في اداء مهامها، وعلى هذا الاساس فان المؤسسة يجب ان تضع خطة معلوماتية ممنهجة للحصول على نتائج ايجابية وإعطاء دفع لتحسين عملية الاداء داخل المؤسسة.

المقدمة العامة:

يعيش العالم اليوم تحولات عديدة في شتى المجالات الاقتصادية والاجتماعية والسياسية والقانونية نتيجة الثورات التي مر بها اقتصاد العالم ولاسيما ثورة تكنولوجيا المعلومات والاتصالات التي اصبحت فيها المعلومات العنصر الاساس والمنتج الرئيس في عالم الاعمال فلذلك اصبح هنالك اهتمام متزايد في تقديم المعلومات الى جميع متخذي القرارات بالوقت المناسب لاتخاذ قرارات رشيدة، وهذا يعني ان نظم المعلومات التقليدية اصبحت اقل ملائمة في تقديم المعلومات الى متخذي القرارات اذ فقدت المعلومات اهم خصائصها النوعية وهي الملائمة (التوقيت المناسب)، ومن هنا برزت الحاجة لوجود نظام معلومات جديد يتلاءم مع البيئة الحاضنة لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات ليكون قادر على توفير معلومات ذات جودة عالية بالوقت المناسب تساهم في ترشيد القرارات ولاسيما قرارات الاستثمار التي تعتمد على معلومات ذات جودة عالية بسبب ضخامة المبالغ المستثمرة في المشاريع الضخمة، تعد تكنولوجيا المعلومات بأدواتها المتطورة ذات أهمية بالغة فلم يؤثر شيء في الحياة الإنسانية منذ الثورة الصناعية مثلما اثرت فيها تكنولوجيا المعلومات والتي اصبحت لاغنى عنها في حياة الشعوب والمؤسسات والدول ، فما يشهده العالم من تحول تقني متسارع والتطورات المتلاحقة في مجال أجهزة الحاسوب والبرمجيات وأجهزة الاتصالات ووسائلها وهذا الكم الهائل من المعلومات الذي ينمو وينتقل بسهولة ويسر ما بين دول العالم الأمر الذي جعل من تكنولوجيا المعلومات وسيلة مهمة في منظمات الاعمال الحديثة وأصبح البقاء في بيئة المنافسة فلقد دخل العالم عصراً متطوراً ليس له حدود تؤدي فيه تكنولوجيا المعلومات دور الأعمدة الحاملة لهذا التقدم الذي اصبح علامة مميزة لهذا العصر.

يتطلب من المنظمات على اختلاف انواعها وأحجامها مواكبة هذا التقدم التقني الهائل اذا كان هدفها وفي إطار كل هذه المستجدات التي يطغى عليها الطابع التكنولوجي العلمي جاء عملي هذا لتسليط الضوء على بعض الآثار التي أحدثتها تكنولوجيا المعلومات في جانب من أهم جوانب الأعمال يعتبر الركيزة الأساسية ألا وهو جانب الانظمة المعلوماتية وتطور اشكالها في المؤسسات .وبهذا تمحورت اشكالية موضوعنا حول التساؤل التالي:

1-ما هو دور الانظمة المعلوماتية في تحسين الاداء الوظيفي في المؤسسة؟

لتوضيح معالم هذه الاشكالية يتم الاعتماد على التساؤلات الفرعية تتمثل فيما يلي:

1-ماذا نقصد بالأنظمة المعلوماتية؟

2-ما دور التكنولوجيا الحديثة في فعالية نظم المعلومات ؟

3-كيف يؤثر استعمال نظم المعلومات على اداء المؤسسة؟

قصد محاولة الإجابة على إشكالية الموضوع وما انجر عنها من تساؤلات فرعية، وضعنا ثلاث فرضيات

2-فرضيات الدراسة:

-الانظمة المعلوماتية ترتبط ارتباطا وثيقا بتطور المؤسسة.

-الانظمة المعلوماتية تعكس الاداء الوظيفي داخل المؤسسة.

-فعالية نظام المعلومات في المؤسسة.

3-أسباب اختيار الموضوع:

هنالك مجموعة من الاعتبارات والأسباب التي دفعت الى اختيار موضوع البحث تتمثل اهمها في مايلي

-الرغبة في معالجة الموضوع وإثراء المعارف في ميدان التخصص

-طبيعة الموضوع يعتبر مواكبا للتطورات التي يشهدها العصر سواء ما تعلق بتكنولوجية المعلومات -

وباعتبار القاعدة أن من يملك المعلومة يملك سلطة اتخاذ القرار في مؤسسته ؛

-شعوري بأهمية و قيمة الموضوع

4-اهمية الدراسة:

تنبع أهمية الدراسة من أهمية الموضوع في حد ذاته حيث أصبحت المعلومات تمثل عنصرا هاما تعتمد

المؤسسات في صنع قراراتها ومواجهة التحديات باستخدام نظم المعلومات من أجل زيادة فعالية توفير

البدائل والأساليب الحديثة في حل المشاكل التي تتعرض لها المؤسسات.

الدراسة لها أهمية عملية من خلال التوصل إلى نتائج حول أهمية نظم المعلومات في الاداء الوظيفي في المؤسسة وبالتالي لفت الانتباه حول هذا الموضوع لزيادة الاهتمام به وتطويره

5-اهداف الدراسة:

إبراز أهمية نظام المعلومات ومعرفة . التعرف على دور نظام المعلومات داخل مؤسسة الحماية المدنية كيفية انتقال المعلومات بين مختلف المستويات الادارية داخل المؤسسة .

-إبراز العلاقة بين نظام المعلومات والأداء الوظيفي في المؤسسة.

6-منهج الدراسة:

تمّ الاعتماد في انجاز هذه الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي كونه أكثر ملائمة لمثل هذا النوع من المواضيع لصياغة الخلفية النظرية، وذلك من خلال جمع البيانات والمعلومات وتصنيفها وتحليلها، ، كما تمّ الاعتماد في الجانب التطبيقي على تقنية الاستبيان، وذلك بالاعتماد على المراحل التالية:

* الزيارة الميدانية لمؤسسة الحماية المدنية محل الدراسة بالاعتماد على الملاحظة والمقابلات الشخصية للافراد العاملين والمسؤولين داخل المؤسسة.

* جمع المعلومات والبيانات الخاصة للبحث.

*دراسة وتحليل الجداول والبيانات الخاصة بمجتمع البحث.

7-دوافع اختيار الموضوع:

لقد قمنا باختيار الموضوع لجملة من الاسباب والدوافع نوجزها فيمايلي:

*قلة الدراسات النظرية والميدانية التي تناولت موضوع الانظمة المعلوماتية في المؤسسات العمومية بصفة عامة والحكومية بصفة خاصة لتوضيح مدى اعتماد هذا النوع من المؤسسات على نظم المعلومات

* دراسة الانظمة المعلوماتية في مؤسسة الحماية المدنية ودورها في تحفيز الاداء الوظيفي وطرح الاثار الايجابية والسلبية منها في تطوير اداء المؤسسة

. -كيفية استغلال الانظمة المعلوماتية و تبيان دورها في مؤسسة الحماية المدنية من طرف العمال الاداريين وكذا من طرف اعوان التدخلات في الوحدة.

8-مجال الدراسة وحدودها:

الحدود المكانية:لقد قمنا بالدراسة الميدانية بمؤسسة الحماية المدنية.وحدة فرندة.

الحدود الزمنية:تم البدء في الدراسة الميدانية لمؤسسة الحماية المدنية وذلك ابتداء من شهر 15 مارس الى غاية اواخر شهر ماي 2020.

9-هيكل الدراسة:-

تم تقسيم الدراسة الى مايلي:

الفصل الأول: الإطار النظري لأنظمة المعلومات من خلال التطرق لمفاهيم الانظمة المعلوماتية و تبيان اساسيتها و اصنافها و تبيان ماهية الاداء الوظيفي و علاقته بالنظم المعلوماتية و العو امل المتحكمة في هذه العملية.وكذا دور تكنولوجيا الاعلام والاتصال في تحسن اداء المؤسسة

اما الفصل الثاني فقد تم التطرق الى التعريف بالمؤسسة المدروسة الحماية المدنية وأنظمة المعلومات المتعامل بها في المؤسسة وكذا تبيان الهياكل التنظيمية وأساسيات العمل الاداري في المؤسسة وعملية انتقال المعلومات ودورها في تحسن عمل والأداء الوظيفي داخل المؤسسة المدروسة..وعرض وساءل الدراسة وخصائصها مع التحليل. وفي الاخير خاتمة البحث التي تتضمن اهم نتائج الفصول مع التأكيد على صحة الفرضيات او نفيها متبوعة بجملة من التوصيات والاقتراحات بغية المساهمة في اثراء مجال

الدراسة،وأخيرا اقتراح افاق البحث المستقبلية التي تمكن الباحثين من اثراء هذا الجانب من البحوث الميدانية.

**الفصل الاول الاطار
المفاهيمي
للائظمة
المعلوماتية وتكنولوجيا
المعلومات**

تمهيد:

لقد ارتكز الوقت الحالي اعتماد المجتمعات بمختلف انواعها على التكنولوجيا الحديثة والمتطورة بمختلف انواعها والتي اصبحت ضرورة حتمية لابد منها في مختلف الميادين نظرا لدورها الفاعل في المؤسسات والقطاعات بمختلف انواعها سواء كانت اقتصادية او ادارية او تجارية تنافسية وكلما زادت حاجة المؤسسات اليها زادت استمراريته وحداثتها وتطلب ذلك زيادة في استخدامها في المعالجة الرقمية للبيانات.

وفي هذا الفصل سنتطرق الى المعالم والنقاط التالية

- مفاهيم عامة للأنظمة المعلوماتية
- ماهية الانظمة المعلوماتية
- وظائف نظم المعلومات
- اهمية نظم المعلومات

المبحث الاول: مفاهيم عامة للأنظمة المعلوماتية

سنتطرق في هذا المبحث الى المفاهيم والمصطلحات العامة للأنظمة المعلوماتية وتوضيح معالم كل مصطلح على حدا.

المطلب الاول: ماهية الانظمة المعلوماتية

نشأ نظم المعلومات كفرع من فروع علم الحاسوب لفهم وإدارة المنظمات والشركات، ثم تطوّر ليصبح مجالاً رئيسياً في الإدارة والبحوث والدراسات المختلفة، وأصبح تخصصاً يُدرّس في الجامعات الكبرى والمدارس التجارية في جميع أنحاء العالم من خلال دراسة الترابط الموجود بين النظم البسيطة والمعقدة والعلاقات المتفاعلة بينها¹، وأصبحت المعلومات وكيفية إدارتها من أحد الموارد الخمسة المطلوبة لتشكيل المؤسسة بالإضافة إلى الموارد البشرية والمواد الخام ورأس المال والآلات والمعدات. وقامت عدة شركات بتطوير نظم المعلومات بالمؤسسة، فقامت باستحداث منصب رئيس قسم المعلومات وجعلت منه منصباً مساوياً في الأهمية مع منصب الرئيس التنفيذي ورئيس قسم العمليات لما له من أهمية بالغة.

تعريف نظم المعلومات:

تعددت التعاريف التي قدمت لنظم المعلومات، وتختلف هذه التعاريف باختلاف الخلفية العلمية لمقدميها وتعد نظم المعلومات في العصر الحاضر من اهم الانجازات التي تحقق في مجال العمل الاداري حيث تهدف الى توفير المعلومات الموثقة و المتكاملة وفي الوقت المناسب لعموم المستفيدين من نظم المعلومات بشكل عام ولمتخذي القرارات في المؤسسة بشكل خاص .
اولا مفهوم النظام

ان مفهوم النظام مستمد اساسا من النظرية العامة للنظم تلك النظرية تزودنا بطريقة مختلفة من التفكير الموجهة لحل المشكلات وفهم ووصف العديد من الظواهر التنظيمية المختلفة ضمن نطاق كامل وكلي من التصور للعوامل البيئية الداخلية و الخارجية اما بالنسبة لمصطلح النظام system فيعود للاصل اليوناني للكلمة وهي SYSTEMA وتعني معا يكون¹

ويشير المعنى الاصطلاحي للكلمة ان النظام يعني مجموعة من العناصر المتفاعلة والتي تعمل ضمن حدود لأجل تحقيق الاهداف المطلوبة²

وعرف MARTIN AND POWELL النظام على انه تجمع لمحتويات ذات علاقة مع بعضها البعض ومع بيئتها المحيطة لتشكل لمجموعها كلا متكامل¹

1. سعد غالب ياسين، تحليل وتصميم نظم المعلومات، الطبعة الاولى، عمان: دار المناهج للنشر والتوزيع، 2000، ص 105
2 محمود محمد الزبيد. دور انظمة المعلومات في تحسين فعالية اتخاذ القرارات. الاردن اطروحة دكتوراه جامعة الجزائر قسم علو التسيير الجزائر 2007 ص 125

وعليه يمكننا ان نقول ان النظام كل متكامل شاملا من العناصر المتداخلة فيما بينها ذات علاقات تبادلية ضمن حدود معينة مفتوحة على البيئة الخارجية

وللنظام عدة مكونات ومعرفة هذه المكونات يساعدنا على الوقوف عند حقيقة ما يجري داخله وتحديد مختلف العلاقات الناشئة فيه ويمكننا تلخيص مكونات النظام فيما يلي²

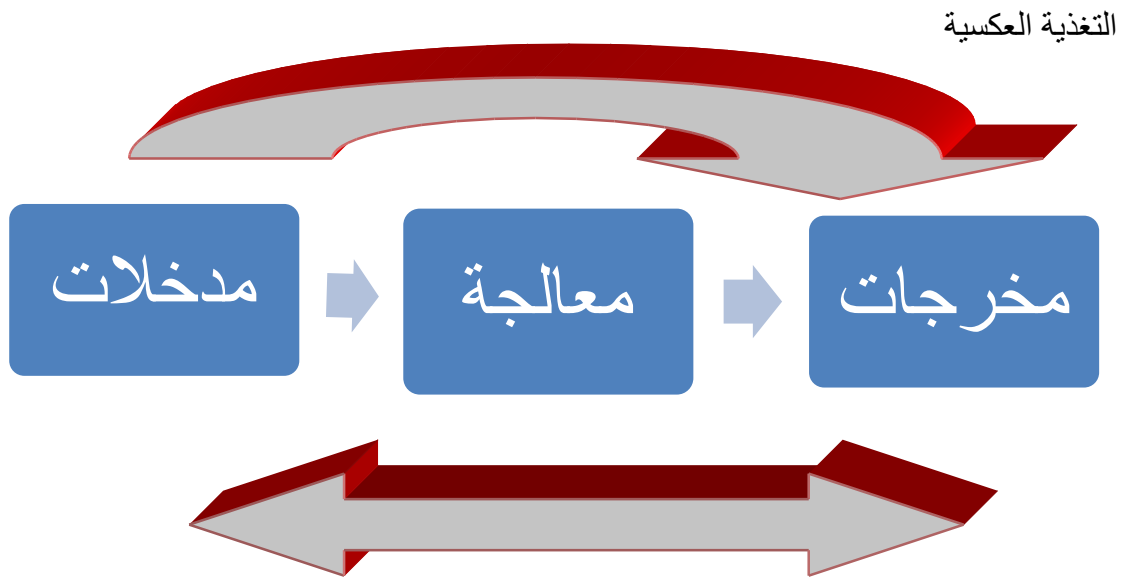
المدخلات وهي العناصر التي يستمدّها النظام من البيئة التي تتواجد بها وهي المدخلات تكون على ثلاثة اشكال رئيسية

*المدخلات المتسلسلة .

*المدخلات العشوائية

*المدخلات الاستبدالية

ويمننا الاشارة الى انه يمكن ان تكون التدخلات ناتجة عن التغذية العكسية FEED BACK



المصدر: احمد فوزي ملوخية، نظم المعلومات الادارية، دار الفكر الجامعي، الاسكندرية، الطبعة 2007، ص 43

¹ Cristophes martin.philip powell *information système,london ;MC Caw company1992,p32
² محمود محمد الزيود-مرجع سابق ص 127-128

مفهوم نظام المعلومات

ان الاهمية التي اكتسبها نظام المعلومات تصنعنا امام حتمية الوقوف على حقيقة مفهومه

1-تعريف نظام المعلومات

نظام المعلومات هو مجموعة منظمة من الموارد

مواد.برامج افراد بيانات وإجراءات مساعدة عالية اكتساب معالجة تواصل المعلومات في المؤسسات
كما يمكن القول ان نظام المعلومات هو

مجموعة متجانسة و مترابطة من الاعمال والعناصر والموارد تقوم بتجميع وتشغيل وادارة لرقابة البيانات
بغرض انتاج وتوصيل معلومات مفيدة لمستخدمي القرارات من خلال شبكة من القنوات وخطوط
الاتصال¹ مع ضمان تسهيل تحويل قرارات نظام القيادة الى افعال.

كما يعرف نظام المعلومات على انه مجموعة من المدخلات التي تمثل بيانات ومعطيات مختلفة يتم
معالجتها للوصول الى مجموعة من المخرجات. للحصول على نتائج افضل مقارنة بالمعايير المحددة
لقياس الفائدة او المردود².

من خلال ما سبق يمكننا القول

ان نظام المعلومات عبارة عن وحدة متكاملة من العناصر المادية التقنية المعنوية البشرية...الخالم تفاعلة
فيما بينها لتحقيق مجموعة من الاهداف

-دعم اتخاذ القرارات

-الرقابة داخل المؤسسة

-تزويد نظام المؤسسة بالمعلومات الملائمة

-تصحيح الانحرافات عن طريق المقارنة بين النتائج المحققة والمعايير المحددة مسبقا

-جمع وتصنيف. معالجة. استرجاع. بناء انتاج معلومات جديدة.

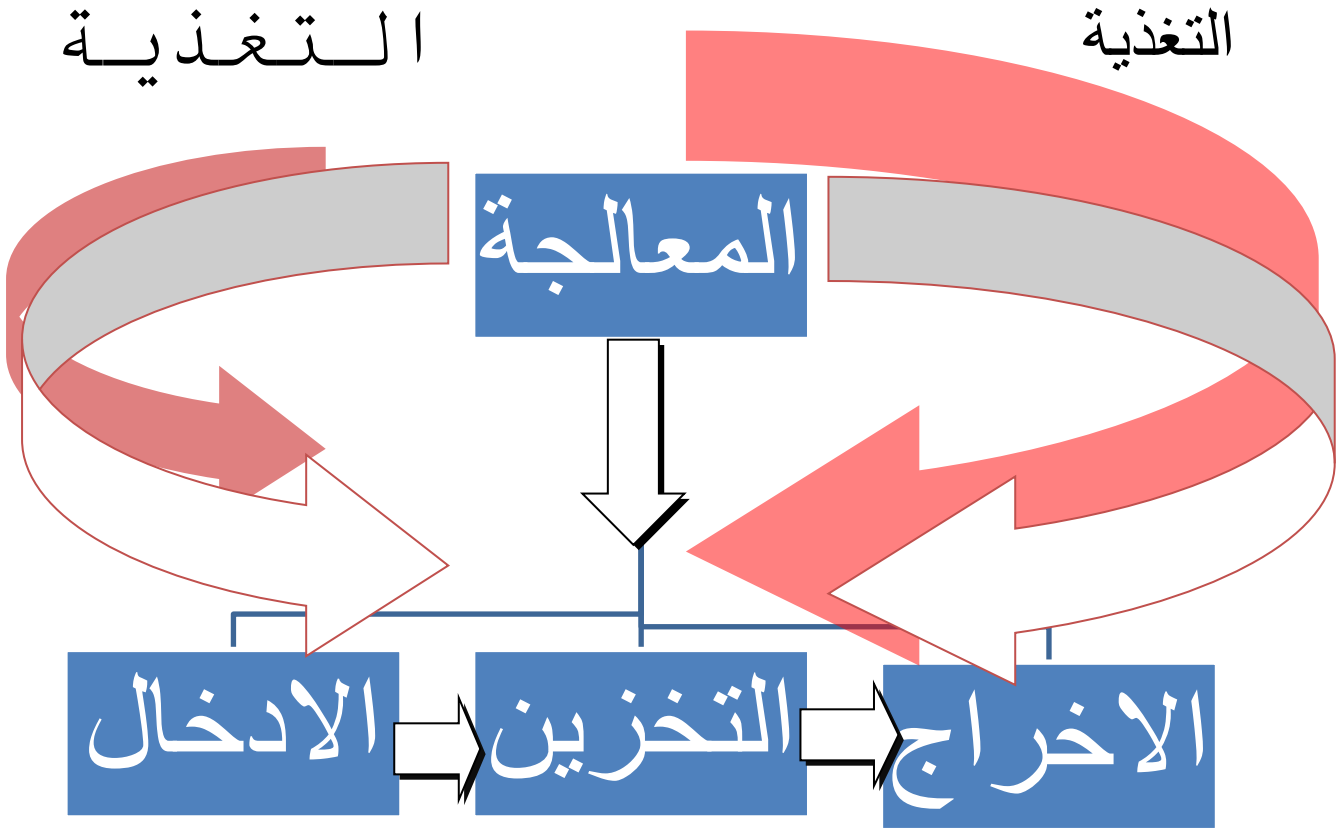
-السرعة -الدقة الجودة -زيادة كمية المعلومات -تحديد الخيارات المتاحة

المطلب الثاني: وظائف نظم المعلومات

ان التحكم الجيد في اداء نظام المعلومات مرهون بمعرفة الوظائف التي يقوم بها وبفعالية.ويمكننا تصنيف
وظائف نظام المعلومات الى اربعة أنشطة رئيسية

¹ احمد حسين علي حسين. نظم المعلومات المحاسبية الدار الجامعية الاسكندرية. مصر 2006 ص 21

² صلاح الدين عبد المنعم مبارك. اقتصاديات نظم المعلومات المحاسبية والادارية. دار الجامعة الجديدة للنشر الاسكندرية. مصر 2000.ص.51



المصدر: ثابت عبد الرحمان ادريس، نظم المعلومات في المنظمات المعاصرة، الدار الجامعية، الاسكندرية 2010، ص 80

ولشرح هذا المخطط نقوم بالتفصيل في هذه الوظائف

الادخال:

يعني وظيفة ادخال البيانات وتسجيلها في نظام المعلومات وتتوقف هذه العملية على درجة التعقيد في نظام المعلومات حيث ان التطور التكنولوجي له الاثر المهم على كيفية

حجز البيانات حيث يقودنا الى اهمال الطرق اليدوية واعتماد الطرق الحديثة لحجز البيانات مباشرة في نظام المعلومات¹

التخزين:

التخزين هو العملية التي يحفظ بها نظام المعلومات البيانات الخام او المعالجة *المعلومات* وهذه العملية تكتسى اهمية كبيرة .حيث تسمح باسترجاع المعلومات او البيانات لان هذه الاخيرة يمكن ان تستخدم فورا في بعض الحالات لكن في اغلبها يتم تخزينها بطريقة ما وهنا يؤخذ بعين الاعتبار التكلفة وسهولة الوصول الى المعلومة يمكن لوظيفة التخزين ان تكون يدوية في ملفات ورقية في ارشيف المؤسسة كما يمكن ان تكون علا نحو الى في قواعد البيانات والتي تعتبر افضل الطرق للحفظ.

المعالجة:

هي عملية انتاج المعلومات .عبر تشغيل وتحويل البيانات التي تم ادخالها الى المعلومات المطلوبة التي تحتاجها المؤسسة

وتتضمن اجراء سلسلة من العمليات هي

1*الترتيب

2*العمليات الحسابية

3*المقارنة

4* التخليص

الايخراج:

هو الوظيفة التي تحقق الهدف من نظام المعلومات .يتحصل من خلالها المستخدم على المعلومات التي يحتاجها لاتخاذ القرارات وأداء اعماله وتكون في شكل مكتوب او في شكل مرئي على شاشة الحاسوب او في شكل صوتي .

وحتى يكون لوظيفة الاخراج قيمة لابد من ايصال المعلومات بالسرعة المناسبة و بالشكل المطلوب من مكان معالجتها الى مكان استخدامها ..وتستخدم وساءل ختلفة لهذا الغرض ,يدوية او اوتوماتيكية اعتمادا على ما يسمى بالشبكات المعلوماتية

صباح رحيمة محسن، عبد الفتاح ابراهيم زربية، نظم المعلومات، اسسها وبناء قواعد النظرية، مؤسسة الوارق للنشر، عمان، الطبعة الاولى، 2011، ص183-184¹

المطلب الثالث: انواع نظم المعلومات

يرى البعض ان نظم المعلومات اصبحت تشكل العصب الاساسي و الجوهرى في المؤسسات باختلاف انواعها ولهذا تعددت انواعها ومعالجتها للوظائف

المعاملات معالجة نظم TPS - Transaction Processing Systems

نظام معلومات وسب يعاجل ويسجل البيانات الناتجة عن أحداث مبادلات العمال الروتينية اليومية الضرورية لادارة الاعمال، وتخدم المستوى التشغيلي يف المنظمة بجعل المعلومات متوفرة للمستخدمين داخل وخارج المنظمة حني طلبها على شكل تقارير للمستخدم. كما تعالج الالاف من المعاملات التي تحدث كل يوم في العديد من وظائف المنظمة .

الأنظمة الفرعية:

*نظام الرواتب

نظام ادخال الاوامر order enter

*نظام المخزون

نظام الفواتير

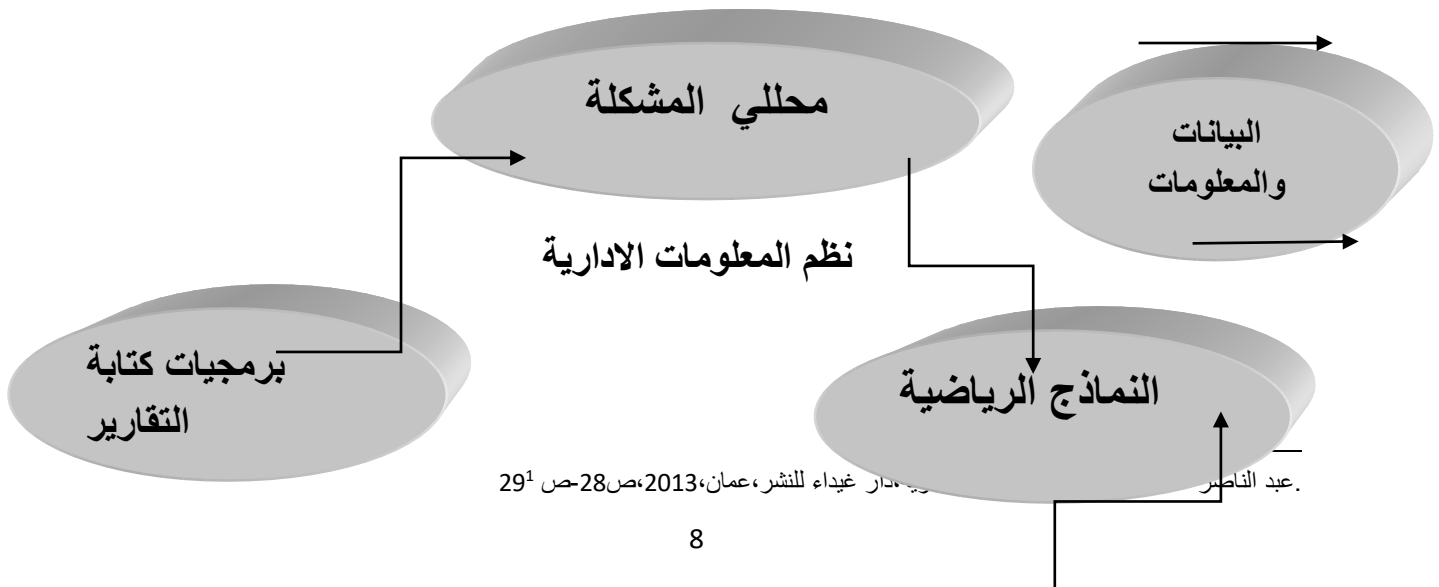
*نظام الشحن

*نظام المشتريات

*نظام الاستلام

نظم المعلومات الادارية1:

تقوم نظم المعلومات الادارية بتزويد المسيرين بالمعلومات الضرورية في شكل مؤشرات وتقارير عن الانشطة الخاصة بالمؤسسة في المجالات الوظيفية المختلفة وعن الاحداث البيئية الخارجية بما يساعدهم على اداء وظائفهم الادارية من تخطيط ورقابة بالإضافة الى تدعيم عملية القرارات.



قاعدة البيانات

المصدر: فايز جمعة نجار، نظم المعلومات الادارية، دار حامد للنشر والتوزيع، عمان، الاردن، 2007، ص53

نظام معلومات الموارد البشرية:

عرفه جيفري جوردون على انه مجموعة من الاشياء المترابطة ببعض التفاعلات المنظمة و المتبادلة لاداء وظيفة معينة¹.

وعرف ايضا على انه : عبارة عن مجموعة من العناصر المتداخلة يتم من خلالها عملية تجميع ،تشغيل وتخزين المعلومات بغرض دعم عمليات صنع القرار وتحقيق الرقابة في المنظمة²

ولقد ساعدت نظم معلومات الموارد البشرية على مختلف الأنشطة الإدارية المتعلقة بالموارد البشرية بصفة كلية أو جزئية ولعل أهم هذه الأنشطة ما يلي:

1 - الإدارة العامة للأفراد خاصة البيانات الإدارية؛

2- نظم الأجور والمكافآت

3- إجراءات التقييم وإدارة الأداء

4- عمليات الاختيار والتوظيف الداخلي

5- عمليات الاختيار والتوظيف الخارجي

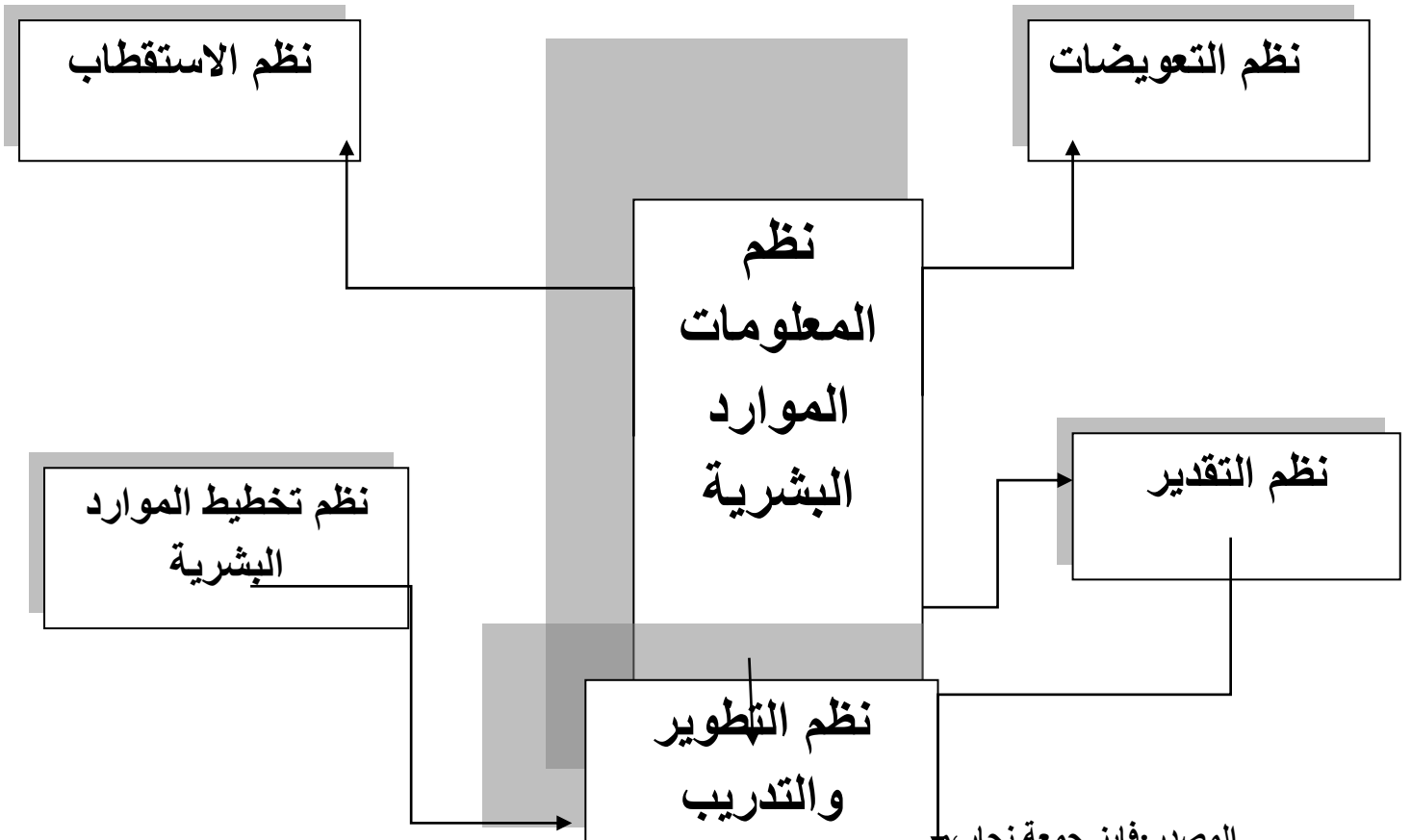
6- عمليات توصيف المناصب والكفاءات؛

محمد سعيد الخشبية، نظم المعلومات مفاهيم وتكنولوجيا ،دار الكتب القومية،ص¹90
عبد الهادي مسلم،مذكرات في نظم المعلومات الادارية،مركز التنمية،الاسكندرية،1994،ص²16

7-التسيير التنبؤي للعمال، والمسارات المهنية للكفاءات والتحويلات

8-التكوين خطط التكوين برامج تسجيلات، التعليم عن بعد .

9-الصحة والامن

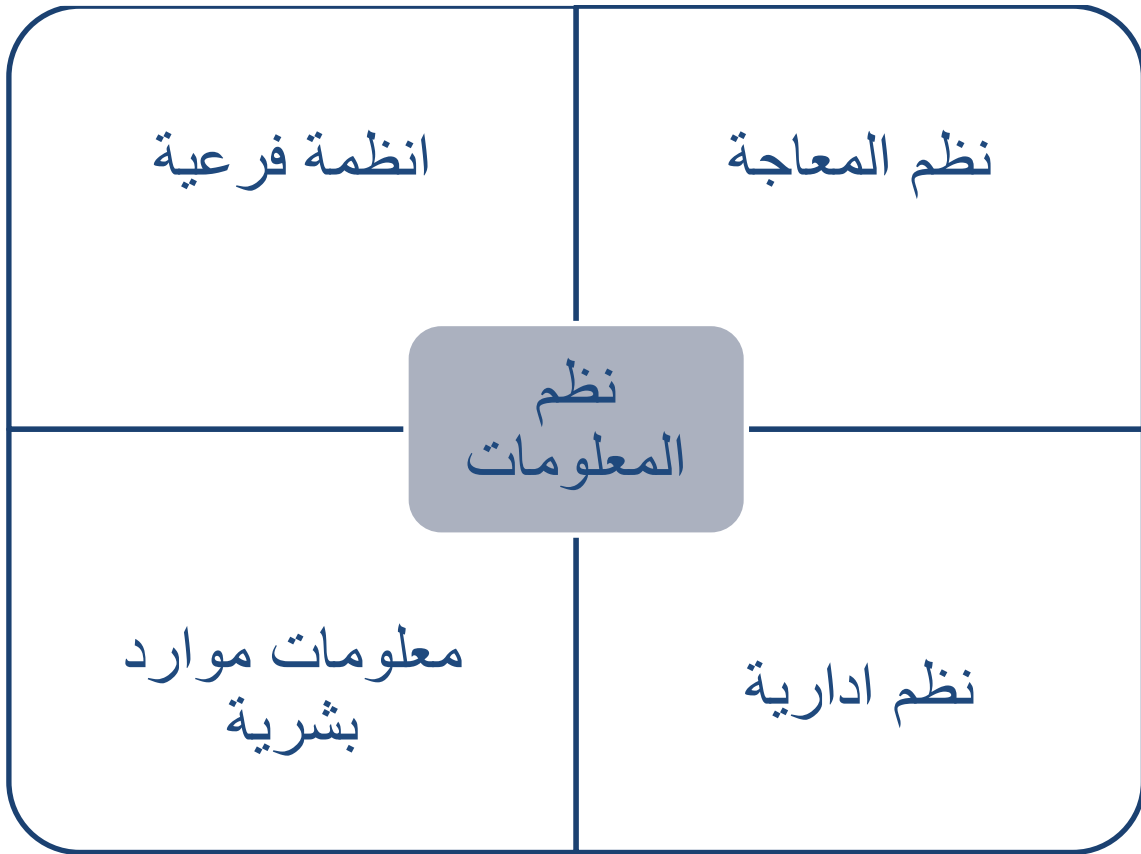


الآلية عمل نظم المعلومات



المصدر: علي عبد الهادي مسلم، مذكرات في نظم المعلومات الادارية، الناشر مركز التنمية
الادارية، الاسكندرية، ص 21

ويمكن توضيح عمل نظم المعلومات بالشكل التالي:



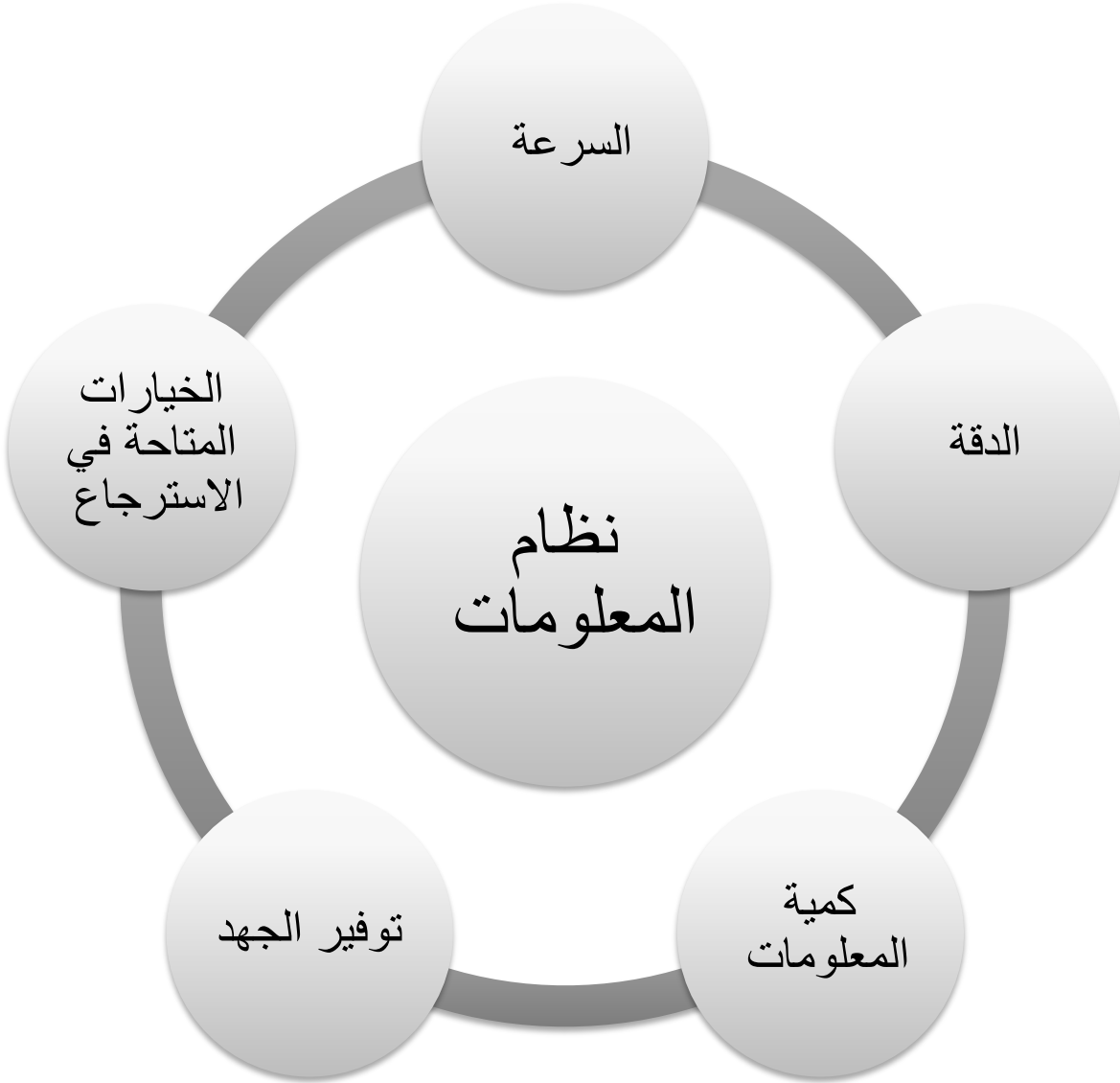
المطلب الرابع: اهمية نظم المعلومات

تلعب نظم المعلومات دورا اساسيا في عدة مجالات وميادين في تطبيقاتها في المؤسسات و من اهم الاهداف المسطرة لها نذكر مايلي:

- المساعدة في اتخاذ أقرار حيث يوفر نظام المعلومات لمتخذي القرارات بالمعلومات اللازمة لتوضيح المشكلة المراد دراستها او اتخاذ قرارا بشأنها كما تساعد المعلومات المتوفرة على

- دراسة النتائج المحتملة عن القرار المتخذ، مثال اذا اردنا اتخاذ قرارات تجارية جيب توفري معلومات عن المبيعات الحالية بالاضافة الى التنبؤ بالمبيعات على ستة أشهر؛
- تطوير أنظمة المؤسسة و رفع أداءها من خلال الرقابة المستمرة وكشف الانحرافات ثم اتخاذ الإجراءات التصحيحية
- التنسيق بني مختلف اجزاء المنظمة من خلال توفري مختلف المعلومات المتعلقة بكافة المستويات التنظيمية و مختلف الوظائف وهذا لاعطاء صورة واضحة ومتكاملة عن المؤسسة.

ويمكن توضيح اهمية تظم المعلومات بالشكل التالي الموضح



اهمية نظم المعلومات

مصدر: علاء الدين عبد المنعم مبارك، "اقتصاديات نظم المعلومات المحاسبية و الإدارية"، دار الدطبوعات الجامعية، الإسكندرية، 2008، ص5

المبحث الثاني: تكنولوجيا المعلومات

المطلب الاول: ماهية تكنولوجيا المعلومات

يعيش العالم اليوم تقدما تكنولوجيا كبيرا، احتل فيه قطاع المعلومات والاتصالات الصدارة بين القطاعات التقليدية الأخرى، حيث أصبحت المعلومة أو المعلومات مصدرا أساسيا ذات تأثير قوي وواضح على جميع الأنشطة التي يقوم بها الأفراد أو المؤسسات، وقوة هذه الأخيرة (المؤسسات) تتوقف على امتلاكها الأكبر قدر من المعلومات، ومعرفة كيفية التحكم فيها وتصنيفها وتنظيمها ثم إرسالها، ومن أجل ذلك تم استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة لقدرتها الهائلة على التخزين، وسرعتها

الفائقة في الاسترجاع، وقد أدت التطورات التكنولوجية الحديثة في ميدان المعلوماتية خصوصا إلى ظهور أنظمة اتصالية حديثة، تعمل على توفير الظروف الملائمة لنقل الرسائل وتداولها في أسرع وقت وبأقل تكلفة.

ولم يتوقف أثر تكنولوجيا الاتصال الحديثة على اتصال المؤسسة فقط، بل تجاوز ذلك إلى خلق أسلوب جديد للإدارة الحديثة يختلف عن الأسلوب السابق، بل إن تكنولوجيا الاتصال الحديثة قد أسهمت في تغيير مضامين وظائف العملية الإدارية التقليدية في المؤسسة من تخطيط، تنظيم، رقابة، تنسيق واتخاذ

القرارات، كما عرفت تكنولوجيا المعلومات تطورا كبيرا في السنوات الأخيرة سمحت بانفتاح المجالات المنعزلة في مختلف أرجاء العالم¹، فلم تعد وظيفة التخطيط كالسابق نشاطا رسميا روتينيا يسبق التنفيذ، ويتم تنفيذه من الأعلى إلى الأسفل، مثلما تغيرت بصورة جوهرية وظائف التنظيم والرقابة واتخاذ القرارات.

المطلب الاول: ماهية تكنولوجيا المعلومات

قبل التطرق لماهية تكنولوجيا المعلومات وجب علينا تحديد مفهوم التكنولوجيا وكذلك تحديد مفهوم المعلومات.

¹ زرزار العياشي، غياد كريمة، استخدامات تكنولوجيا المعلومات والاتصال في المؤسسة الاقتصادية ودورها في دعم الميزة التنافسية، دار صفاء للنشر والتوزيع عمان 2016، ص36-ص40

التكنولوجيا عموماً كظاهرة قديمة قدم الإنسان والشيء الحديث فيها هو اللفظ فقط، وكلمة تكنولوجيا كلمة عربية ولا أصل لها في كتب اللغة العربية وقواميسها، وتقابلها كلمة "تقنية" والتي يمكننا أن نطلقها على تكنيك" و الذي معناه": كلمة "تكنولوجيا"، وكلمة "تكنولوجيا" مكونة من مقطعين هما

"الطريق" أو الوسيلة و"لوجي" التي تعني العلم، ويكون معنى الكلمة كلها في انها تطبيق الاجراءاتالمستمددةمن البحث العلمي والخبرات العلمية محال المشكلات الواقعية ولا تعني هنا التكنولوجيا الادوات و المكائن فقط بل انها الاسس النظرية و العلمية التي ترمي الى تحسين الاداء البشري في الحركة التي تتناولها¹.

علم الوسيلة" والذي بها يستطيع الإنسان أن يبلغ مراده وقد عرفت الموسوعة الفلسفية السوفيتية التكنولوجيا بأنها: "مجموع الآلات والآليات والأنظمة ووسائل السيطرة والتجميع والتخزين ونقل الطاقة وهذا التعريف حصر التكنولوجيا "والمعلومات، كل تلك التي تخلق لأغراض الإنتاج والبحث والحرب (2) في مجرد آلات

ووسائل، على عكس بعض التعاريف التي وسعت مفهوم التكنولوجيا إلى مجموع معارف وتطبيقات علمية، على غرار التعريفين الذين قدمهما يعقوب فهد العبيد في كتابه

التنمية التكنولوجية، حيث يقول أن: "التكنولوجيا تطبيق المعرفة، أي معرفة الوسيلة حيث أن العلم هو معرفة العلة والسبب

إن حديثي العهد بتكنولوجيا المعلومات و الاتصال ينظرون إليها على أنها كل ما هو جديد او مكتشف او كل ما هو جديد أو مكتشف أو مخترع من قبل العلماء و المكتشفين عبر العصور². "في حين : مخترع يخلط البعض الآخر هذا المفهوم بتعريف الإتصال بشيء من الفلسفة فيقول" أن للمعلومات دور مهم في رفع الكفاءة الداخلية للمنظمات و يمكن تشبيهها بالدم الذي يسري في شرايين المرء ليحمل الغذاء إلى كافة كما يحاول معظمهم تقسيم .أجزاء الجسم ، إذ يضمن تدفق المعلومات و انسياب العمل بها بسهولة المصطلح إن لم يكن إلى ثالث عناصر: التكنولوجيا المعلومات، والاتصال كل على حدة ، فإلى قسمين: تكنولوجيا المعلومات و تكنولوجيا الاتصال ، ربما كان هذا التقسيم صالحاً لفترة معينة، و لكن صار هذا الأمر غير لائق بعد التطور الهائل في تكنولوجيا الاتصال ، لى الذي سهل تدفق المعلومات مما أدى إلى بزوغ شمس جديدة على تكنولوجيا المعلومات.

محمود حسين الوادي بلال محمود.المعرفة والادارة الالكترونية وتطبيقاتها المعاصرة دار الصفاء للنشر والتوزيع الطبعة الاولى،الاردن ص 270¹
² تامر كامل محمد ، العولمة من منظور ثورة المعلومات وتكنولوجيا الاتصال وآليات حراكها في الوطن العربي.مجلة العلوم السياسية العدد37،ص228.سنة 2011

و من هنا يمكننا القول أن "تكنولوجيا المعلومات هي تزاوج بين تكنولوجيا الحواسيب مع تكنولوجيا الاتصالات¹ و خير دليل على ذلك التدرج في تحديد مفهوم تكنولوجيا المعلومات و الاتصال، وصولاً إلى الاتفاق في التعريف

● تكنولوجيا المعلومات و الاتصال الجديدة ما هي إلا مجموعة التكنولوجيا المترابطة و المتصلة فيما بينها ، تركز عادة على الحاسوب و لها قدرة هائلة على رقمته ، معالجة، تناول و تحويل المعطيات بكميات غير محدودة و بطرق متنوعة.

المطلب الثاني: الاطار المفاهيمي للمعلومات

واصل التطور العلمي مسيرته و اعطى دفعا قويا نحو الامام حيث مهد طريقا لظهور ثورة اخرى جديدة وهي ثورة المعلومات.

ماهية المعلومات:

قبل التطرق الى مفهوم المعلومات يجدر بنا التطرق الى مفهوم البيانات ذلك قصد ازالة اللبس الواقع بين المفهومين المعلومة والبيان.

1-البيانات:

تعرف على انها مجموعة حقائق غير منتظمة قد تكون في شكل ارقام و كلمات او رموز لا علاقة بين بعضها البعض. اي ليس لها معنى ولا تؤثر في سلوك من يستقبلها²

كما تعرف على انها حقائق مجردة لم يجري عليها اية معالجات فهي تمثل المواد الخام.

المعلومة

تتعدت التعاريف المتعلقة بمفهوم المعلومات ومن ابرز هذه التعاريف يعرفها

بأنها حقائق وبيانات منظمة تصف موقفا معينا او مشكلة معينة³wig

¹ عبد الباري ابراهيم درة -تكنولوجيا الاداء البشري في المنظمات-الاسس النظرية و دلالاتها في البيئة العربية المعاصرة*منشورات المنظمة العربية للتنمية الادارية القاهرة 2003.ص26

محمد عبد الحليم صابر، نظم المعلومات الادارية، الطبعة الاولى، دار الفكر الجامعي الاسكندرية 2007، ص 36²

مصطفى ربحي. اقتصاد المعلومات الطبعة الاولى. دار الصفاء عمان 2010ص102.³

ويعرفها بعض المختصين في التسيير بانها كل ما يحمل لنا معرفة يغير نظرنا للأشياء يقلل خبرتنا¹

فمصطلح المعلومات مرتبط بمصطلح البيانات من جهة وبمصطلح المعرفة من جهة اخرى. فالمعرفة هي الحويلة المهمة والنهائية لاستخدام المعلومات من قبل صناع القرار والمستخدمين الاخرين الذين يحولون المعلومات الى المعرفة وعمل مستمر يخدمهم ويخدم مجتمعاتهم²

المطلب الثالث: خصائص وأهمية المعلومات

أولاً: الخصائص

تتوفر المعلومات على مجموعة من الخصائص اهمها

-التوقيت المناسب وهي المعلومات المناسبة زمنيا وتتوافر في وقت الحاجة اليها .

-الوضوح يجب ان تكون المعلومات واضحة وخالية من الغموض .

-الدقة وتعني ان تكون المعلومات خالية من اخطاء التجميع والتسجيل حتى يمكن الاعتماد عليها في تقدير احتمالات المستقبل و مساعدة الادارة في تصوير واقع الاحوال .

-الصلاحية وتعني ان تكون المعلومات ملائمة او مرنة ومناسبة لطلب المستفيد

-القياس الكمي يعني امكانية القياس الكمي للمعلومات الرسمية الناتجة من نظام المعلومات

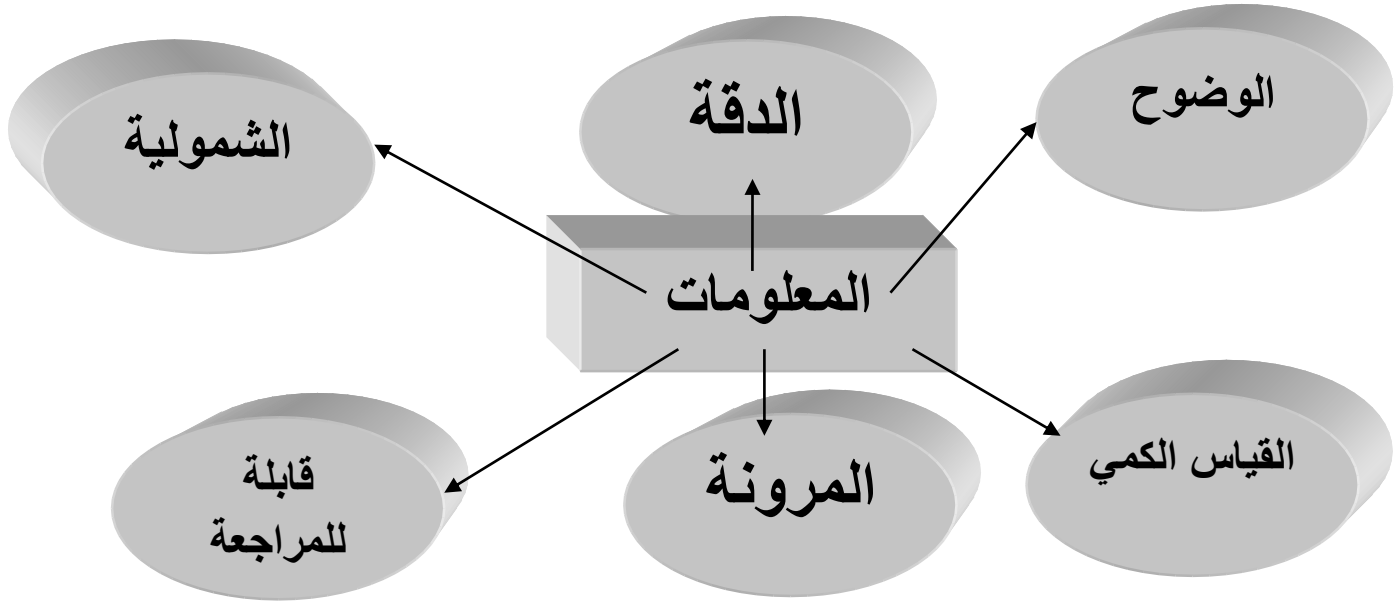
-المرونة يعني ان تكون المعلومات ملائمة وتتكيف مع رغبات اكثر من مستفيد

-الشمول وتعني ان تكون المعلومات شاملة لجميع متطلبات ورغبات المستفيد وان تكون بصورة كاملة دون تفضيل زائد ودون ايجاز يفقد معناها³

-قابلية للمراجعة وهي خاصية منطقية نسبيا وتتعلق بدرجة الاتفاق المكتسبة بين مختلف المستفيدين لمراجعة فحص نفس المعلومات

¹ يحي دريس دور اقامة نظام وطني للمعلومات الاقتصادية في دعم متخذي القرار مذكرة ما جيستسر .جامعة محمد بوضياف 2005ص 30
عامر ابراهيم قندلجي .علاء الدين الجنابي .نظام المعلومات وتكنولوجيا المعلومات الداربية الطبعة الثالثة .دار المسيرة عمان 2008ص.31²

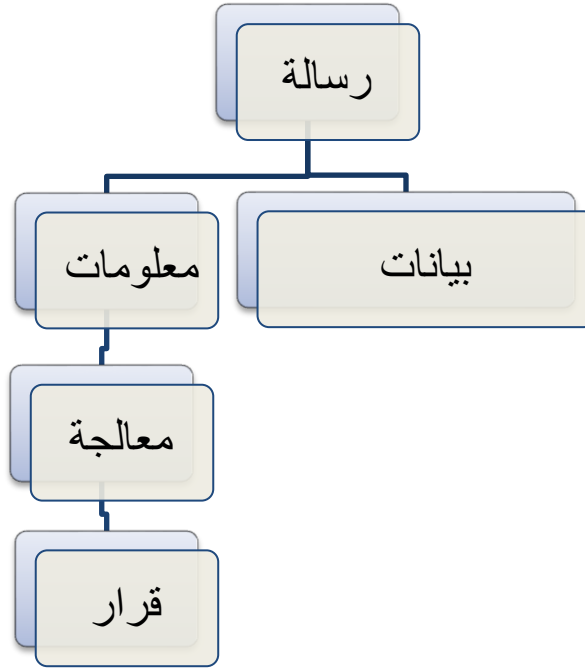
¹مصطفى ربحي اقتصاد المعلومات الطبعة الاولى عمان 2010ص11



المصدر: مرمي مراد، أهمية نظام المعلومات كاداة للتحليل في المؤسسات الصغيرة والمتوسطة، مذكرة تخرج لنيل شهادة الماجستير، جامعة فرحات عباس، سطيف، الجزائر، 2009/2010، ص19

ثانيا: أهمية المعلومات

- تلعب المعلومات دورا هاما وحيوي ويظهر ذلك في
- اثراء البحث العلمي وتطور العلوم والتكنولوجيا
- تعتبر العنصر الاساسي في اتخاذ القرار المناسب وحلب المشكلات
- لها اهمية كبيرة في مجالات التنمية الاقتصادية والاجتماعية و الادارية و الثقافية..... الخ
- لها دور كبير في التوقيت المناسب من خلال المعالجة و التقارير
- تساعد المعلومات في نقل خبرتنا للاخرين و على حل المشكلات التي تواجهنا



الشكل .عوض منصور محمد ابو النور1996¹

ثالثاً:مصادر المعلومات

مصادر المعلومات هناك نوعين من المصادر وهما

المصادر الداخلية وهي التي تتكون من اشخاص مثل المشرفين ورؤساء الاقسام و المديرين بمختلف المستويات داخل المؤسسة يتم تجميع المعلومات هنا اما على اساس رسمي طبقا للاحداث التي وقعت بالفعل او على اساس الغير رسمي من خلال الاتصالات و المناقشات الغير رسمية²

المصادر الخارجية تتم من خلال علاقات المؤسسة المستمرة مع محيطها الخارجي الذي تنتقل له المعلومات دون الانقطاع ولها مصادر مختلفة ومتعددة منها العامة و الخاصة و الوطنية والدولية .

- مختلف انواع الاعلام المكتوبة السمعية ابصرية

- جميع المؤسسات العمومية والادارات والوزارات .

- الدراسات والبحوث والتقارير العلمية

- المشاركة في الجمعيات العامة للمساهمين

- المشاركة في المعارض المحلية الوطنية و الدولية¹

عوض منصور محمد ابو النور1996كتاب نظم المعلومات عمان دار الفرقان للنشر ط4 ص 57¹
محمد الصيرفي ادارة تكنولوجيا المعلومات .الطبعة الاولى دار الفكر الجامعي .الاسكندرية 2009ص 297²

المطلب الرابع:

اهمية استخدام تكنولوجيا المعلومات

يترتب على تطبيق واستخدام تكنولوجيا المعلومات في المنظمات العديد من المزايا والفوائد أهمها² رفع مستوى الأداء والإنتاجية في المنظمات،

حيث يؤثر تطبيق تكنولوجيا المعلومات تأثيرا إيجابيا على مستويات الأداء والإنتاجية في المنظمات ومن مجموع الاستخدامات لتكنولوجيا المعلومات يتبين لنا جليا الاهمية البالغة لها في شتى المجالات والمؤسسات باختلاف انواعها سواء كانت خاصة او عمومية ويمكن ان نوضح هذه الاهمية في النقاط التالية

1. زيادة قيمة المنظمة

يؤدي استخدام تكنولوجيا المعلومات في المنظمات إلى خلق القيمة للمنظمة هذا بالإضافة إلى
1. وخاصة في ظل زيادة حدة المنافسة بين المنظمات. □ معاونتها في تنفيذ استراتيجيا

2 تنمية العمل

حيث تعمل تكنولوجيا المعلومات على توفير النظام والانضباط بالوحدات الإدارية وتهتم بتعريف لأفراد بما يدور حولهم وإمدادهم بصورة مستمرة بالتطورات التي تحيط بهم.

3 إعادة هندسة عمليات التشغيل

تعد تكنولوجيا المعلومات عنصرا جوهريا لإنجاح إعادة هندسة عمليات التشغيل سواء قبل تصميم عمليات التشغيل بما تقدمه من مقترحات لأفضل التصميمات أو بعد عمليات التصميم من خلال دورها في مراحل التطبيق المختلفة.

يعتمد المديرون في مختلف المستويات والوحدات الإدارية على استخدام تكنولوجيا المعلومات في النواحي الإدارية والتنظيمية المعقدة والتي يصعب فيها استخدام النظم التقليدية

4تحسين إدارة الجودة الشاملة

تساعد تكنولوجيا المعلومات في عملية تحسين إدارة الجودة الشاملة من خلال جمع و مراقبة البيانات و تلخيصها و تحليلها و التقرير عنها، كما تساعد تكنولوجيا المعلومات في زيادة سرعة عمليات

¹ وزي فاضل اثر نظام المعلومات على القابلية التنافسية للمؤسسة الحالية. مذكرة ماجستير كلية العلوم الاقتصادية جامعة الجزائر -2001- ص77

² - عبد الحميد عبد الفتاح المغربي، نظم المعلومات الإدارية : الأسس و المبادئ، المكتبة العصرية، المنصورة، مصر، 2002 ، ص 158- 159.

المراقبة و التفنننن و تحسين نوعية الاختبارات و تخفيض تكلفة القيام بمختلف نشاطات المراقبة و تساعد تكنولوجيا المعلومات أيضا في اكتشاف الأخطاء قبل ظهورها

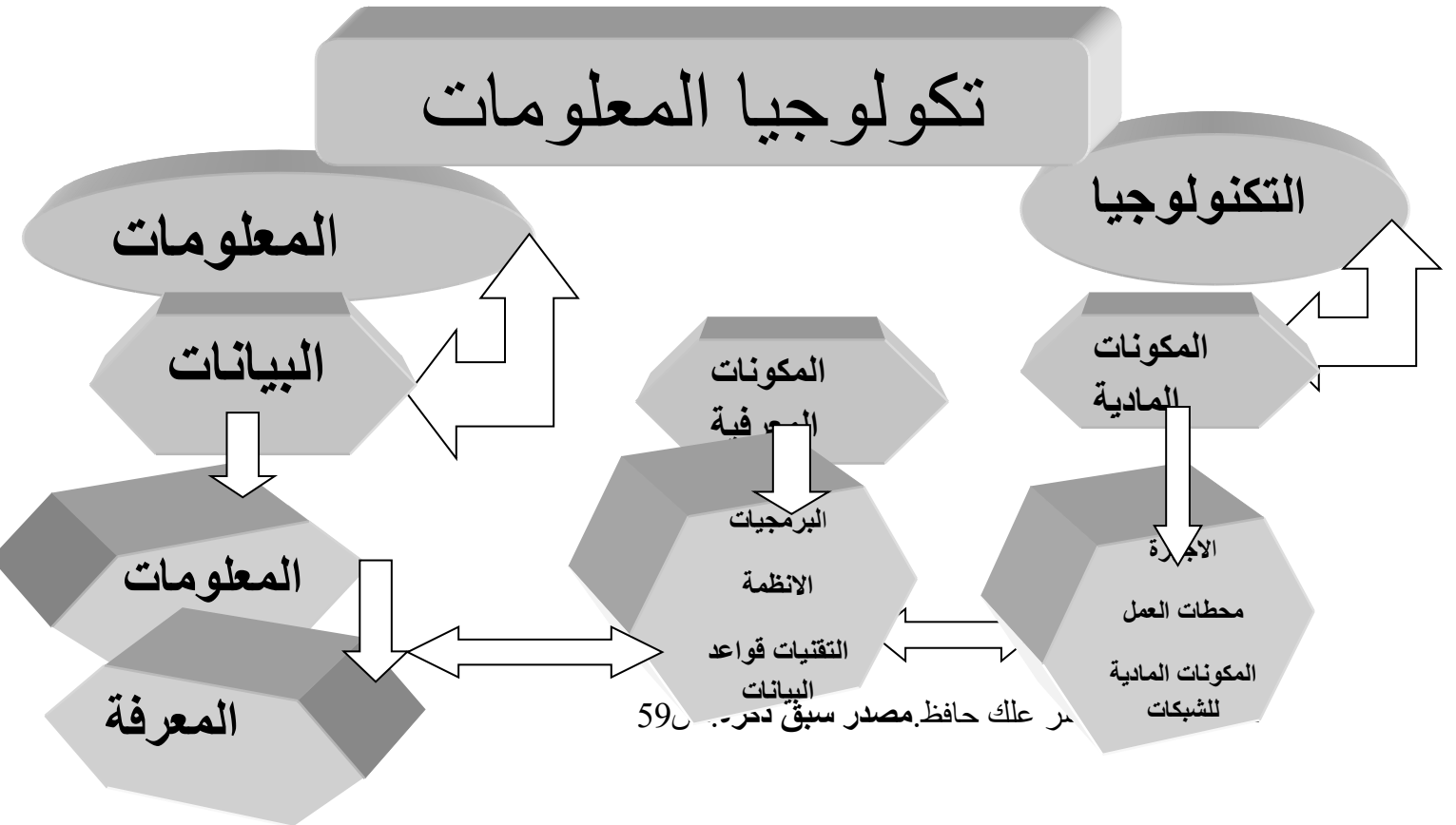
5تحسين إدارة المعلومات و المعارف:

حيث يتم استخدام الأجهزة و البرمجيات و قواعد البيانات التي تسهل عمليات جمع و معالجة وتخزين و استرجاع المعلومات و البيانات كما تعمل على تطوير معارف فنية و تسويقية و مالية و تكنولوجياية و تشغيلية يمكن استخدامها في خلق ميزة تنافسية مقارنة بالمنظمات الأخرى.

6تحسين و تطوير الخدمات المقدمة للعملاء:

حيث تؤدي تكنولوجيا المعلومات دورا هاما في دعم و خدمة العملاء من خلال استخدام التجارة للإلكترونية و عمليات إعادة هندسة العمليات للوفاء باحتياجات العملاء و نيل رضاهم و سرعة أدية الخدمات المقدمة لهم.

استخدام تكنولوجيا المعلومات



و بناء على ذلك يمكن تحديد أهم الفوائد المترتبة على تطبيق و استخدام تكنولوجيا المعلومات فيمايلي
السرعة و الدقة في عمليات معالجة و إيصال و استرجاع و حفظ البيانات و المعلومات؛* -
تحسين العمليات الإنتاجية؛ تخفيض الوقت و التكلفة و تحسين مستوى جودة المنتجات -
المساعدة في عمليات التخطيط و الرقابة و اتخاذ القرارات

وكمخلاصة لهذا الفصل

يمكننا القول فانه في ظل التطور الذي تشهده كافة القطاعات وفي اطار المنافسة الشديدة للمؤسسات اصبح
من الضروري اعطاء الاهمية القصوى للتكنولوجيا و المعلومة باعتبارها اللبنة الاساسية في تطور
المؤسسات لكبح جماح المنافسة المفروضة .

الفصل الثاني

الاداء الوظيفي في المؤسسة

المبحث الاول: الاداء الوظيفي

المطلب الاول: ماهية الاداء الوظيفي

يشكل الأداء محورا أساسيا تنصب حوله جهود القائمين عن مسؤوليات الإشراف باعتبار مؤشرا من درجة تحقيق وإتمام المهام المسندة للموظف حيث يمكن التأكد من جانب كمي والتي تعبر عن مقدار العلاقة العقلية والنفسية والجسمية وكذلك نوعية العمل ونمط إنجازه والتأكد من الوسيلة التي تستخدمها معظم المنظمات للكشف عن مستوى الأداء هي عملية تقييم الأداء من أجل تحديد نقاط الضعف والقوة، وخاصة عند استعمال الطرق الحديثة لقياس الأداء كأسلوب الإدارة بالأهداف الذي يؤدي إلى تحسين مستوى الموظف من جهة والمؤسسة (المنظمة) من جهة أخرى، وذلك بالتنبؤ بالتطورات لتحسين الكفاءات بفضل تخطيط وتحديد الأهداف.

في هذا المطلب سنحاول التطرق لأهم المفاهيم المتعلقة بالأداء الوظيفي وعناصره والعوامل المؤثرة عليه.

1 مفهوم الأداء الوظيفي:

يعد موضوع الأداء الوظيفي وما يزال يلاقي اهتمام المختصين عن الصعيدين النظري ممثل بالعلماء والكتاب والأكاديميين والصعيد العلمي ممثلا برجال الأعمال والمديرين وصناع القرار. * ويعني الأداء لغة: بصفة القيام بالواجب وهو مشتق من الفعل أدى أديته بمعنى أو صله وقضاه، وهو أدى لأمانة من غير، وأديته قضيته.

ويعني الأداء اصطلاحا: بأنه القيام بأعباء الوظيفة من مسؤوليات وواجبات وفقا للفعل المفروض أدائه من العامل الكفاء¹

¹ خالد أحمد الصرايرة، الأداء الوظيفي لدى أعضاء الهيئات التدريسية في الجامعات الأردنية الرسمية من وجهة رؤساء الأقسام فيها، مجلة جامعة دمشق، المجلد 02، العدد 01+02، 2011

ويقصد بالأداء الوظيفي: المخرجات والأهداف التي يسعى النظام لتحقيقها، أي أنه مفهوم يربط بين أوجه النشاط وبين الأهداف التي تسعى هذه الأنشطة لتحقيقها داخل المنظمة¹

*يعرف الأداء الوظيفي أيضا: أنه مجموعة من الشروط المفترض وجودها لإنجاز عمل ما للوصول إلى تحقيق غايات مطلوبة حسب مواصفات معينة بأقل التكاليف وجهد جسماني وعقلي وبسرعة وإتقان وبأقل زمن.²

يعرف أيضا: على أنه الأثر الصافي لجهود الفرد التي تبدأ بالقدرات وإدراك الدور والمهام والذي بالتالي يشير إلى درجة تحقيق وإتمام المهام المكونة لوظيفة الفرد³.

*يعرف أيضا: بأن الأداء هو قيام الفرد بالأنشطة والمهام المختلفة والعمليات المرافقة لها باستخدام وسائل الإنتاج والإجراءات التحويلية الكمية والكيفية⁴.

* يعرف أيضا: هو تنفيذ الموظف لأعماله ومسؤولياته التي تكلفه بها المؤسسة أو الجهة التي ترتبط وظيفته بها، ويعني النتائج التي يحققها الموظف في المؤسسة

5_

من خلال هذه التعاريف يمكن أن نصل إلى تعريف شامل للأداء الوظيفي كما يلي: "الأداء هو تحقيق العامل أو العاملين للأهداف الموجودة بشكل فعال كما هو مرغوب باستعمال الموارد المتاحة". وبالتالي فالأداء يجمع بين عنصرين هما الكفاءة والفاعلية ومعناه أن المؤسسة هي التي تتميز بالأداء يجب أن تجمع بين الكفاءة والفاعلية فالكفاءة تعني القدرة على إتمام العمل المطلوب بأقل الإمكانيات، أما الفاعلية تعني القدرة من تحقيق النشاط.

2-1 عناصر الأداء الوظيفي:

¹سناء بولقواس، الإدارة بالقيم كمدخل لدمج مفهوم الأداء في الخدمة العمومية وتجسيد الجودة، مجلة أبحاث قانونية وسياسية، العدد 03، قسم الحقوق، جامعة جيجل، الجزائر، 2009.

² دارعو فاطمة، علاقة متطلبات التطوير التنظيمي بالأداء الوظيفي، مذكرة ماجستير غير منشورة، جامعة وهران 02.

³ محمد سعيد سلطان، السلوك التنظيمي، الدار الجامعية، الإسكندرية، 2003، ص219.

⁴ عبد المليك مزهودة، الأداء بين الكفاءة والفاعلية مفهوم وتقييم، مجلة العلوم الإنسانية، جامعة محمد خيضر، العدد الأول، 2001، ص86.

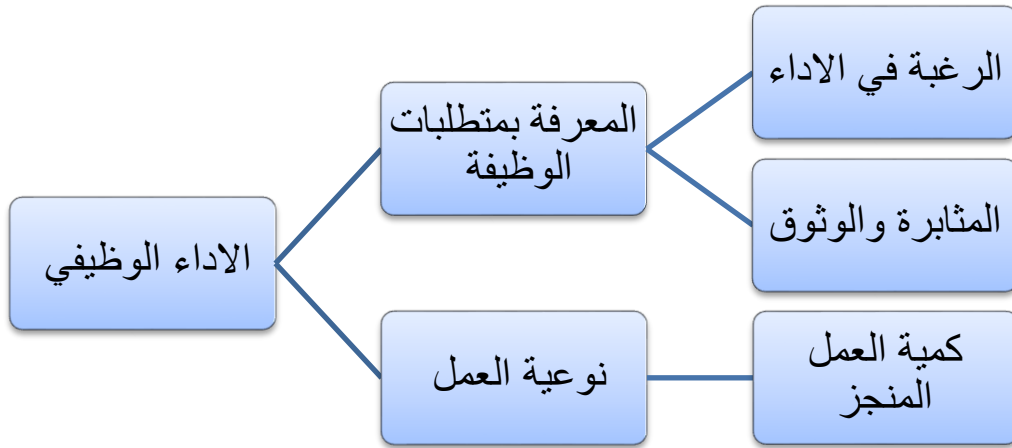
⁵ يمامة مظهر عزاوي السلامي، اتجاهات العاملين نحو علاقة المتغيرات التنظيمية بفعالية أداء الوظيفي، مجلة العلوم الاقتصادية والإدارية والقانونية، كلية الفنون الجميلة، جامعة بابل، العراق، العدد 10-المجلد الأول، ديسمبر 2017، ص95.

للأداء عناصر لا يمكن التحدث عن وجود أداء فعال في ظل غيابها، وذلك يعود لأهميتها في قياس وتحديد أداء العاملين في المنظمات وتتمثل هذه العناصر في:

- ❖ المعرفة بمتطلبات الوظيفة: وتشمل المعارف العامة والمهارات الفنية والمهنية والخلقية العامة من الوظيفة والمجالات المرتبطة بها.
 - ❖ نوعية العمل: وتتمثل في مدى ما يدركه الفرد عن عمله الذي يقوم به وما يمتلكه من الرغبة والمهارات الفنية.
 - ❖ كمية العمل المنجز: أي مقدار العمل الذي يستطيع الموظف إنجازه في الظروف العادية، ومقدار سرعة الإنجاز.
 - ❖ المثابرة والثوق: وتشمل الجدية والتفاني في العمل وقدرة الموظف عن تحمل المسؤولية للعمل وإنجاز الأعمال في أوقاتها المحددة¹.
 - ❖ الرغبة في الأداء: يعني بها القوى الكامنة في العامل التي تحركه لكي يسلك سلوك معين لتأدية العمل².
- يضيف عبد الباري إبراهيم درة ان العناصر المحددة للأداء تتمثل في العناصر التي يمكن تجسيدها في الشكل التالي:

¹ أسعد أحمد عكاشة، أثر الثقافة التنظيمية على مستوى الأداء الوظيفي، مذكرة ماجستير في إدارة الأعمال، الجامعة الإسلامية، غزة، فلسطين، 2008، ص34.

² محمد سعيد سلطان، مرجع سبق ذكره ، ص44.



المصدر: عبد الباري إبراهيم درة " تكنولوجيا الأداء البشري في المنظمات" مستويات المنظمة العربية للتنمية الإدارية، القاهرة، 2003، ص12¹

- المطلب الثاني: العوامل المؤثرة في الأداء الوظيفي

يصعب تحديد مكانة العوامل المؤثرة في عملية الأداء الوظيفي، لأنه مجال واسع متشعب الأبعاد، ولأن تلك العوامل متعددة تخضع بعضها لسيطرة الموظف بينما بعضها الآخر يخرج من سيطرته، كما يرى بعض الباحثين تلك الصعوبة إلى التطور في فهم طبيعة التفاعل، فمن هنا يمكن تحديد العوامل المؤثرة والتي تؤثر على الأداء الوظيفي وهي على النحو التالي:

○ عوامل إدارية تنظيمية تتمثل في:

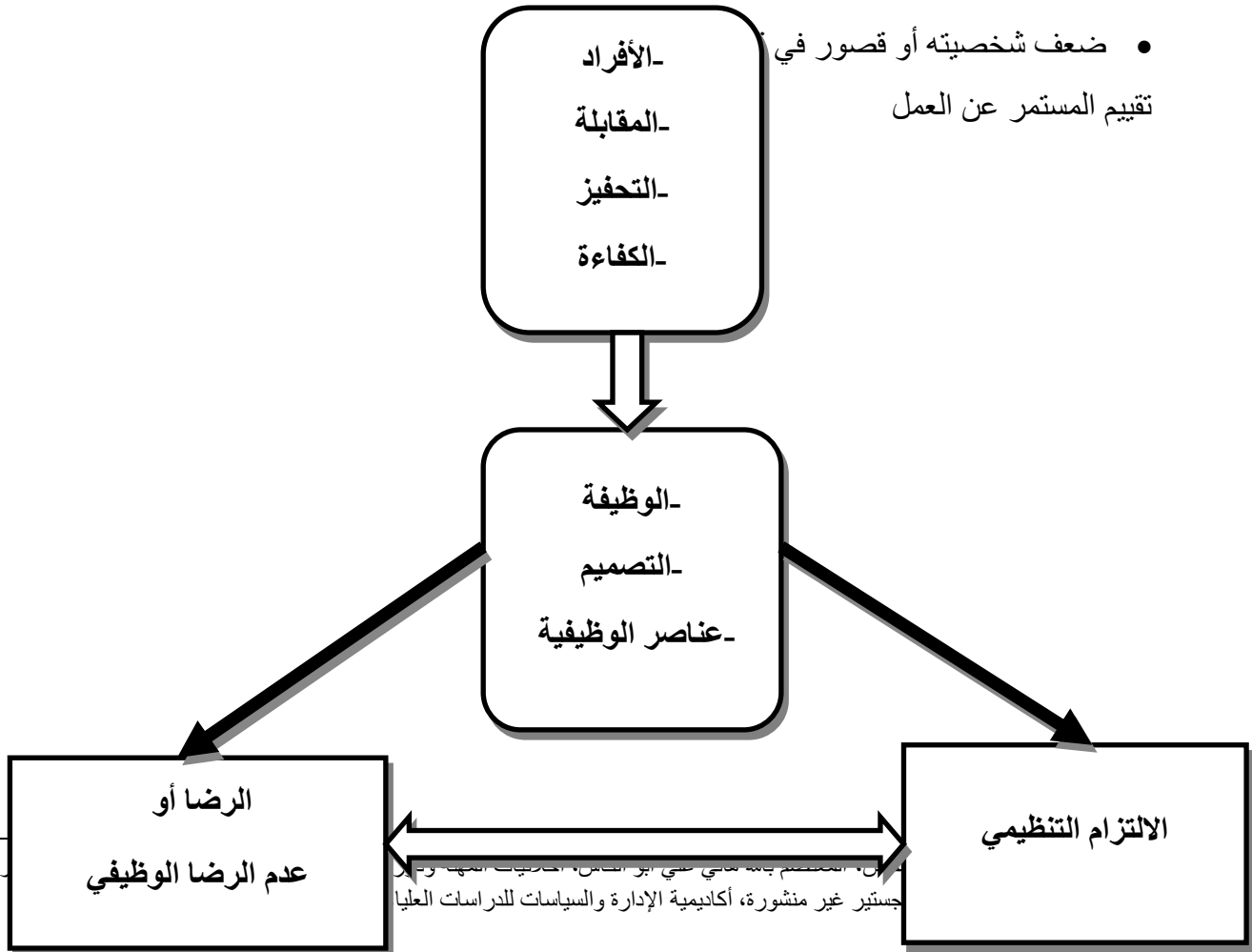
- عدم توفر مناخ يساعد على العمل والإنتاجية في المؤسسة.
- صراع بين الموظف وبين رئيسه أو بين الموظف وزملائه.
- عدم تحديد مهام الوظيفة تحديدا دقيقا¹.

¹ - عبد الباري إبراهيم درة " تكنولوجيا الأداء البشري في المنظمات" مستويات المنظمة العربية للتنمية الإدارية، القاهرة، 2003، ص12.

- عدم المشاركة في الإدارة حيث إن عدم مشاركة العاملين في المستويات الإدارية المختلفة في تخطيط وضع القرارات ويساهم في وجود فجوة بين القيادة والموظفين.
 - اختلاف مستوى الأداء.
 - مشكلات الرضا الوظيفي.
 - نقص في التدريب على مهارات العمل².
- يوضح الشكل رقم (04) العوامل المذكورة وتأثيرها في الأداء الوظيفي.

○ عوامل خارجية:

- ظروف السوق والأحوال الاقتصادية.
- التشريعات الحكومية والقرارات التي قد تنصب مع أو ضد المنظمة.
- الإضراب السياسي.
- نقص الدافعية للعمل عند الموظفين.
- ضعف شخصيته أو قصور في تقييم المستمر عن العمل



². أنو أبو موسى يحيى كلاب، الاختراق الوظيفي وتأثيره على أداء العاملين، بحث تكميلي لنيل درجة التكوين المهني المتخصص لإدارة منظمات المجتمع المدني، معهد التنمية المجتمعية، الجامعة الإسلامية، غزة، 2011، ص31.

المصدر: جلال عبد الله محمد، أثر استراتيجيات إدارة الموارد البشرية في الأداء الوظيفي، رسالة ماجستير، غير منشورة،
المطلب الثالث: طرق تقويم الاداء الوظيفي:

هناك العديد من الطرق أو الأساليب التي يمكن استخدامها في عملية تقويم الأداء الوظيفي، ويمكن للمنظمة أن تعتمد على طريقة أو أكثر من هذه الطرق. ومن الطرق الشائعة الاستخدام في الواقع العملي ما يلي:

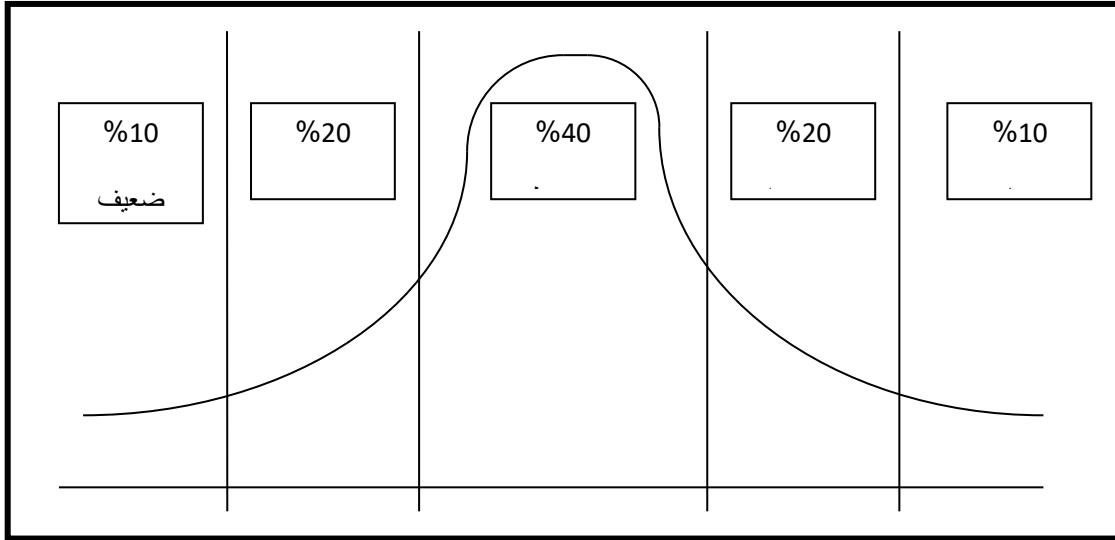
طريقة التوزيع الإجباري: 1.

وفيها يتم تقويم الأداء الوظيفي على أساس فكرة التوزيع الطبيعي، والتي أن ظاهرة تميل إلى التركيز حول القيمة المتوسطة للظاهرة ويقل تركيزها عند الطرفين. ويتم التقويم على النحو التالي:

تحديد نسبة العاملين الواجب وضعهم عند كل مستوى. مثل (10% من العاملين ذوي الأداء العالي والممتاز، 20% من العاملين ذوي الأداء الجيد جدا، 40% من العاملين ذوي الأداء المتوسط، 20% من العاملين ذوي الأداء الضعيف، 10% من العاملين ذوي الأداء الضعيف جدا).

تحديد مستويات معينة للأداء. مثل (ممتاز، جيد جدا، متوسط، ضعيف، ضعيف

تقويم الأداء الوظيفي بطريقة التوزيع الإجباري شكل (1)



شكل يوضح تقويم الأداء الوظيفي بطريقة التوزيع الإجمالي

من إيجابيات هذه الطريقة تلافي التساهل والتشدد في عملية التقويم، وسهولة وبساطة تطبيقها. ومن سلبيات هذه الطريقة أنها لا تعطي فرصة لتوضيح الفروق الفردية بين العاملين، وصعوبة تطبيقها على المجموعات الصغيرة من العاملين.

طريقة الاختيار الاختياري: 1.

وفي هذه الطريقة يتم إعداد مجموعة من العبارات التي تصف جوانب الأداء، في قوائم خاصة كل منها تحتوي على أربع عبارات، عبارتان تعبران عن الجوانب الإيجابية، وعبارتان تعبران عن الجوانب السلبية. ويتولى المقوم اختيار واحدة من العبارات الإيجابية وأخرى من العبارات السلبية الأكثر انطباقاً على الفرد المراد تقويمه، ويتم إعداد شفرة خاصة لتحديد العبارة التي تعتبر أثر أهمية في كل ثنائية وهذه الشفرة لا يعرفها المشرف القائم بعملية التقويم.

تحديد نسبة العاملين الواجب وضعهم عند كل مستوى. مثل (10% من العاملين ذوي الأداء العالي والممتاز، 20% من العاملين ذوي الأداء الجيد جداً، 40% من العاملين ذوي الأداء المتوسط، 20% من العاملين ذوي الأداء الضعيف، 10% من العاملين ذوي الأداء الضعيف جداً).

من إيجابيات هذه الطريقة تلاقي التساهل والتشدد في عملية التقويم، وسهولة وبساطة تطبيقها. ومن سلبيات هذه الطريقة أنها لا تعطي فرصة لتوضيح الفروق الفردية بين العاملين، وصعوبة تطبيقها على المجموعات الصغيرة من العاملين.

ومثال على ذلك إذا كان المتغير المراد تقويمه هو مدى استغلال وقت العمل، والعبارات الأربع هي:

{	يعمل طوال الوقت.	من النواحي أ.
	يعمل أغلب الوقت.	الإيجابية ب.
{	يعمل بعض الوقت.	من النواحي ج.
	لا يستغل الوقت في العمل.	السلبية

طريقة الترتيب التنازلي: 1.

في هذه الطريقة يقوم الرئيس بترتيب مرؤوسيه تنازليا من خلال مقارنة المستوى العام للأداء بعضهم ببعض. يقوم الرئيس بتحديد أفضل المرؤوسين وأسوأهم، ثم يحدد مستويات الباقيين بين هذين المستويين حتى ينتهي من الترتيب العام للمرؤوسين. ورغم سهولة هذه الطريقة إلا أنها غير موضوعية، حيث تتوقف على التقدير الشخصي للرئيس، وكذلك تغفل تقدير مستوى الأداء في كل عنصر على حده، وهناك صعوبة في استخدامها في حالة زيادة عدد المرؤوسين.

طريقة المقارنة المزدوجة للعاملين: 2.

في هذه الطريقة لا توجد معايير محددة للتقويم، تتم مقارنة كل فرد بغيره من الزملاء في نفس القسم أو الإدارة. وحتى يتم تطبيق هذه الطريقة لابد من:

تقسيم العاملين إلى أزواج. أ.

تحديد مجموعة عناصر للتقويم والمقارنة مثل كمية الإنتاج ودرجة التعاون. ب.

تجري مقارنة كل فرد من المجموعة بغيره، وتحدد عدد المجموعات الثنائية من المرؤوسين وفقا ج.
للمعادلة

$$ن (ن-1) ÷ 2 ، ن = عدد المرؤوسين.$$

وهذه الطريقة تتميز بالموضوعية، ولكن تصبح معقدة في حال تعدد المرؤوسين.

تقويم الأداء الوظيفي بطريقة المقارنة المزدوجة للعاملين جدول (1)

الترتيب	عدد المرات التي امتاز المرؤوس فيها عن زملائه	المرؤوسين
الثالث	2	احمد
الخامس	0	محمد
الأول	4	عبدالله
الثاني	3	ناصر
الرابع	1	علي

شكل يوضح المقارنة المزدوجة للعاملين

1-طريقة الإدارة

بالأهداف والتقويم

بالنتائج:

تعتبر هذه الطريقة من أبرز الطرق التي تتبع من جانب بعض المنظمات لتقويم أداء العاملين. وتتم هذه الطريقة بعدة خطوات هي:

قيام كل مرؤوس بكتابة توصيف لوظيفته محددا مسؤولياته. أ.

قيام المرؤوسين بتحديد الأهداف الأدائية للفترة القادمة. ب.

الاتفاق بين الرؤساء والمرؤوسين على هذه الأهداف. ج.

إعداد طرق قياس الأداء. د.

القيام بإعداد التقويم المشترك للنتائج على ضوء الأهداف المتفق عليها من قبل. هـ.

من إيجابيات هذه الطريقة التركيز على الأداء ذاته وليس على العوامل الشخصية، ولا تتأثر بالرأي الشخصي للمقوم، وتوفر مناخ مناسب لإتمام عملية التغذية المرتدة والتي تساعد على تحسين الأداء. ومن عيوبها وجود ظروف خارجة عن إرادة العاملين تمنعهم من تحقيق الأهداف المحددة مسبقا مثل تغير البيئة، وتركيز الفرد على تحقيق النتائج دون الأخذ في الاعتبار الوسائل التي يستخدمها لتحقيق النتائج.

1. طريقة الإدارة بالأهداف والتقويم بالنتائج:

تعتبر هذه الطريقة من أبرز الطرق التي تتبع من جانب بعض المنظمات لتقويم أداء العاملين. وتتم هذه الطريقة بعدة خطوات هي:

قيام كل مرؤوس بكتابة توصيف لوظيفته محددًا لمسئوليته. أ.

قيام المرؤوسين بتحديد الأهداف الأدائية للفترة القادمة. ب.

الاتفاق بين الرؤساء والمرؤوسين على هذه الأهداف. ج.

إعداد طرق قياس الأداء. د.

القيام بإعداد التقويم المشترك للنتائج على ضوء الأهداف المتفق عليها من قبل. هـ.

من إيجابيات هذه الطريقة التركيز على الأداء ذاته وليس على العوامل الشخصية، ولا تتأثر بالرأي الشخصي للمقوم، وتوفر مناخ مناسب لإتمام عملية التغذية المرتدة والتي تساعد على تحسين الأداء. ومن عيوبها وجود ظروف خارجة عن إرادة العاملين تمنعهم من تحقيق الأهداف المحددة مسبقاً مثل تغير البيئة، وتركيز الفرد على تحقيق النتائج دون الأخذ في الاعتبار الوسائل التي يستخدمها لتحقيق النتائج.

2. طريقة التقويم الذاتي:

3.

يقوم المرؤوس في هذه الطريقة بتقويم أداءه وفقاً لعدد من المعايير المحددة مسبقاً في النموذج المستخدم لتقويم الأداء. وتُعطى للمرؤوس الحرية في تقديم المقترحات التي تؤدي إلى زيادة مستوى الأداء. وهذه الطريقة تكون إضافية إلى الطرق المتبعة في التقويم، حيث أن هناك احتمال التحيز قائم من جانب المرؤوس. (القحطاني، 1429هـ: 166-172).

3. طريقة المقاييس المتدرجة البيانات:

تقوم هذه الطريقة على أساس حصر مجموعة العوامل المراد تقويمها ثم تحديد مدى تقويم كل عامل بدءاً من غير مرضي إلى فائق. ويبدأ الرئيس في تقويم كل مرؤوسيه من خلال اختيار الدرجة التي يحصل عليها كل مرؤوس بالنسبة لكل عامل، ثم تجميع الدرجات التي حصل عليها كل مرؤوس في جميع العوامل.

4. طريقة الأحداث الهامة:

يقوم الرئيس بعمل سجل لسلوك كل المرؤوسين خلال فترة من الزمن، ثم يلتقي الرئيس والمرؤوس ويناقشا أداء المرؤوس باستخدام أحداث معينة كأمثلة. وهذا يحفز الرئيس على تقويم مرؤوسيه بدقة، ويحفز المرؤوس لتفادي عيوب أداءه.

5. النماذج الروائية:

يقوم الرئيس بتقويم أداء المرؤوس بالنسبة لكل عامل أو مهارة خاصة تخص العمل، ثم يسجل أمثلة هامة و خطة تطوير مصممة لمساعدة الموظف في فهم الوضع الذي يكون فيه أداءه جيدا أو سيئا لتحسينه.

6. مقاييس تقويم ثابتة سلوكيا:

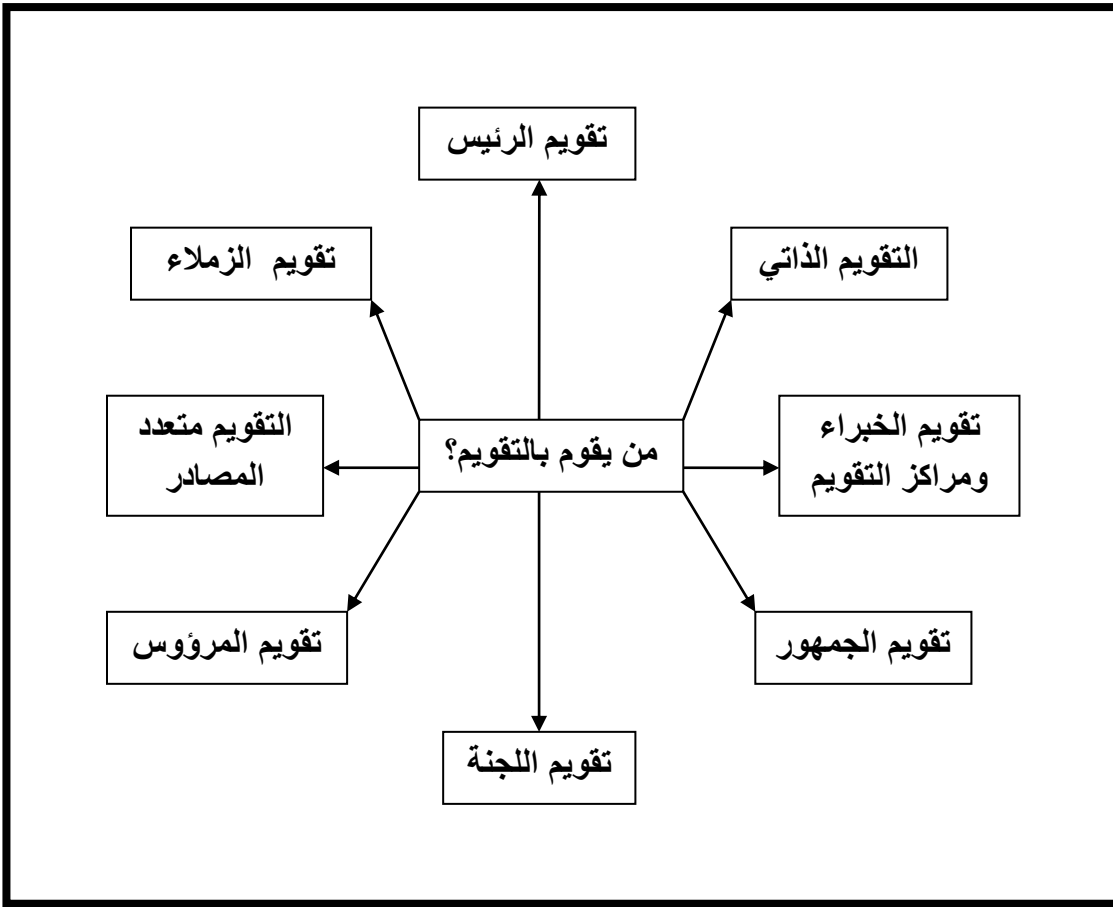
وهذه الطريقة تجمع بين التقارير الروائية والأحداث الهامة والمقاييس الثابتة، وهذا يوفر تقويم أكثر عدالة. ولاستخدام هذه الطريقة هناك خمس خطوات تتمثل فيما يلي:

تحديد الأحداث الهامة: فالأشخاص الذين يعرفون الوظائف التي يتم تقويمها يطلب منهم وصف أ. الأمثلة والإيضاحات الخاصة بالأداء الفعال وغير الفعال.

تطوير أبعاد الأداء: يتم جمع الأحداث لمجموعة من أبعاد الأداء، ثم يتم تحديد الأبعاد التي تحتويها. ب. كل مجموعة.

إعادة توزيع وتحديد الأحداث: يتم تحديد المجموعات والأحداث الهامة بكل منها.

على من تقع مسؤولية التقييم .



المصدر: عبد الباري إبراهيم درة" تكنولوجيا الأداء، مرجع سبق ذكره ص19

المطلب الرابع:

اهمية تقييم الاداء الوظيفي:

تكمّن أهمية تقويم الأداء الوظيفي، متى ما تم تصميمه بطريقة سليمة وتطبيقه بدقة واتساق وموضوعية، في تحقيق فوائد عديدة للفرد والمنظمة منها ما يلي:

1. **تنمية وتطوير أداء الموظفين:** يوفر تقويم الأداء أداة مناسبة للتغذية العكسية للموظفين، تمكنهم من معرفة مستوى أدائهم لأعمالهم، والإلمام بجوانب القوة والضعف فيها. ولمساعدتهم في تصحيح ما قد يكون لديهم من مواطن الضعف، وتعزيز مواطن القوة.
2. **زيادة الإحساس بالمسؤولية:** متى ما أدرك الموظف أن أداءه يخضع للتقويم، وأن نتائج التقويم سيكون لها تأثير مباشر عليه، فإن ذلك يدفعه إلى بذل الجهد اللازم لأداء العمل على الوجه الصحيح، وإلى تحسين مستوى أداءه.
3. **تحقيق الفاعلية التنظيمية:** لتقويم أداء الموظفين دور جوهري في تزويد الجمهور بمستوى عالي من الخدمات العامة. والمنظمات عموماً أصبحت تدرك أهمية تقويم الأداء الفاعل في تنفيذ الأهداف الإستراتيجية لها.
4. **تحسين الاتصالات التنظيمية:** يوفر تقويم الأداء الوظيفي وسيلة لتحسين الاتصالات بين الرؤساء والمرؤوسين، من حيث شعور الموظفين باهتمام الرؤساء بأدائهم وتقديم المشورة لهم للتغلب على مواطن الضعف في الأداء. وشعورهم بالعدالة متى ما اتصف التقويم بالموضوعية.

وختلاصة لهذا المبحث يمكن القول بان عملية الاداء لها اهمية كبرى في تحديد المسؤولية وزيادة فرص تحقيق الاهداف للمنظمات.

المبحث الثاني: المؤسسة

تمهيد

لقد شغلت المؤسسة و لا تزال حيزاً معتبراً في كتابات و أعمال الكثير من الباحثين , بمختلف اتجاهاتهم الإيديولوجية سواء من الشرق أو من الغرب, باعتبارها النواة الأساسية في النشاط للمجتمع. و نظراً للتحويلات و التطورات التي تشهدها الساحة الاقتصادية إلى حدّ الساعة, فإن المؤسسة آنذاك لم تعد هي نفسها المؤسسة حالياً, فبالإضافة إلى تنوع و تعدد أشكالها و مجالات نشاطها فقد أصبحت أكثر تعقيداً

و أصبح الأمر يستدعي اعتماد منهج جديد و ملائم للدراسة و التخلي عن المنهج التقليدي التحليلي, الذي يعالج النظام ككل, بدون معرفة أجزائه و العلاقات الرابطة بينها و محيط النظام

المطلب الاول: ماهية المؤسسة

يعرف ناصر دادي عدون المؤسسة على أنها: " كل هيكل تنظيمي اقتصادي مستقل مالياً, في إطار قانوني و اجتماعي معين, هدفه دمج عوامل الإنتاج من أجل الإنتاج, أو تبادل السلع و الخدمات مع أعوان اقتصاديين آخرين, أو القيام بكليهما معاً (إنتاج + تبادل), بغرض تحقيق نتيجة ملائمة, و هذا ضمن شروط اقتصادية تختلف باختلاف الحيز المكاني و الزماني الذي يوجد فيه, و تبعاً لحجم و نوع نشاطه"¹.
المؤسسة حسب الفكر النظامي:

إن الجديد لدى الأنظمة هي أنها تخلصت من الطرق التي سبقتها في عملية تحليل المؤسسة, و بشكل أكثر عقلانية و تقنية, و أعطت لها تعريفات و أشكالاً أكثر مرونة و تكيفها مع الحالات المتنوعة و المختلفة, حتى سمحت بإنشاء نماذج و استعملت كأداة أو وسيلة توضيح في التحليلات الخاصة بالمنظمة. و قد تميزت هذه النظرية في هذا المجال عن نظريات الإدارة و التنظيم التي سبقتها بأخذها بعين الاعتبار محيط المؤسسة كعنصر هام في التحليل, عكس ما اعتبر سابقاً خاصة من طرف المدرسة الكلاسيكية و الكمية فنجد تايلور مثلاً يعتبر أن محيط المؤسسة ثابت و لا يتغير و لا يؤثر في نشاطها, أما لدى أصحاب المدرسة التنظيمية, فله دور هام في تصرف المؤسسة, إذ يتفاعل بشكل متبادل و بحركة مستمرة و تغييرات متواصلة, و تحدد حياة المؤسسة بمدى قدرتها على مسايرة هذه الحركة و التأقلم مع الحالات الجديدة باستمرار.

, فإن المؤسسة كمنظمة تعتبر في نفس الوقت هيكل اجتماعي **L. Von BERTALANFFY** حسب اتجاه واقعي و كمتعامل اقتصادي, و تتمتع بخصائص تنظيمية, و يمكن وضعها كنظام مفتوح و هذا معناه أن المؤسسة نظام:

- 1- لأنها مكونة من أقسام مستقلة, مجمعة حسب هيكل خاص بها.
- 2- لأنها تملك حدوداً تمكنها من تحديدها و تفصلها على المحيط الخارجي.

1 ناصر دادي عدون, اقتصاد المؤسسة, دار المحمدية العامة, 1998, ص 11

و هي نظام مفتوح لأنها تتكيف بوعي مع تغيرات المحيط بفعل القدرات المتخذة من طرف مسيريه¹

وسنركز في محور دراسنا لهذا المبحث بدراسة المؤسسة العمومية لكونها اساس التحليل في الدراسة والموضوع المتناول.

المطلب الثاني: خصائص المؤسسة العمومية

تتفرد المؤسسات العمومية بجملة من الخصائص والمزايا وهي:

الفرع الأول: الخصائص

تتميز المؤسسات العمومية بجملة من الصفات والخصائص الذاتية التي تساهم في تحديد ماهيتها بصورة أكثر دقة ووضوحا وتميزها عن غيرها من الهيئات والمنظمات التي تقترن بها.

ومن أهم الخصائص للمؤسسات العمومية ما يلي²

1- المؤسسة العمومية تمثل وتجسد فكرة اللامركزية الإدارية المصلحة المرفقية (المادية).

2- المؤسسة العمومية مرفق عام أو منظمة عامة وفقا للمعايير الراجعة.

3- تتمتع المؤسسة العمومية بالشخصية المعنوية العامة.

4- تتمتع المؤسسة العمومية بالاستقلال المالي والإداري في حدود القانون.

نفس المرجع, ص 47-48¹

² عمار عوابدي، القانون الإداري، ج1، النظام الإداري، ديوان المطبوعات الجامعية، ط5، 2008. ص 310

5- تعتبر المؤسسة العمومية الأداة والوسيلة التنظيمية الأكثر كفاءة ومرونة ورشادة لتدخل الدولة لتحقيق أهداف التنمية الوطنية الاقتصادية والاجتماعية، نظرا لتمتعها بالاستقلال الإداري والمالي، وحرية التصرف، وتخصصها في أغراض وأهداف محددة¹.

6- تدار وتسير المؤسسة العمومية بواسطة الأسلوب الإداري اللامركزي، وعن طريق مجالس إدارات وعمال ولجان متخصصة دائمة ومؤقتة.

7- تخضع المؤسسة العمومية للسلطة والرقابة الإدارية الوصائية، التي تمارس عليها السلطات الإدارية المركزية في حدود النظام القانوني الذي يحكم المؤسسات العمومية.

8- تتخصص المؤسسة العمومية لتحقيق أهداف عامة محددة، تتمثل عادة في إنتاج سلع إنتاجية، استهلاكية، وفي تقديم خدمات عامة، لإشباع الحاجات العامة

9- المؤسسة العمومية مملوكة للدولة، وتنشأ -أصلا- بواسطة الدولة²

الفرع الثاني: المزايا

إن إدارة المرفق العام بواسطة المؤسسة العمومية معروفة منذ زمن بعيد سواء كان ذلك في المرافق العامة الوطنية أو المرافق العامة المحلية، ولا يمكن نكران فائدة هذه الطريقة التي أعطت نتائج ملموسة بسبب تمتعها بالاستقلال النوعي .

وقد أنشأت المؤسسات العمومية رغبة في منح بعض المرافق استقلالا ذاتيا في إدارة شؤونها واشترك الموظفين القائمين بأعمال المرفق في إدارته فلا ينفرد الوزير أو السلطة المركزية أو المدير العام بالإدارة وحده وهذا هو السبب الذي دعى بالمشروع إلى الاعتراف للجامعة الجزائرية بالشخصية المعنوية³

وقد انتشر نطاق المؤسسات العمومية باتساع المرافق الصناعية والتجارية وبعبارة أعم المرافق العامة المالية والاقتصادية.

¹ المرجع نفسه، ص308.

² عمار عوابدي المرجع السابق، ص308

³ خميس السيد إسماعيل، الإدارة العامة في الجزائر، المنظمة العربية للعلوم الإدارية، مطبعة النهضة، القاهرة، 1975، ص46

وقد أدى تبرير إنشاء هذه المؤسسات بأن عملها يستوجب نوعا من الاستقلال في الإدارة والمال , وتتمتع اليوم جميع المؤسسات العمومية بشخصية معنوية ويترتب على ترتب هذه المؤسسات بالشخصية المعنوية ما يلي:

1- يصبح لها ذمة مالية مستقلة قائمة بذاتها , كما يمكنها حق قبول الهبات والوصايا

2- يكون لها أهلية مدنية بحيث تتعاقد مع الغير وتقيم الدعاوى ويقام عليها الدعاوى أمام القضاء أي يكون لها أهلية التقاضي

3- تتحمل مسؤولية كاملة عن تصرفاتها بحيث تكون مسؤوليتها منفصلة عن مسؤولية الدولة وتعوض عن الأعمال الضارة التي تلحقها بالآخرين.

4- قد يكون موظفو المؤسسات العمومية موظفون عموميون ورغم ذلك فهم مستقلون عن موظفي الدولة , وبالتالي يجوز وضع أنظمة خاصة تطبق عليهم , وتختلف تماما عن موظفي الوظيف العمومي الذي تطبق في الإدارة المركزية والأجهزة التابعة للوظيف العمومي , كما هو الشأن في الجزائر إذ يطبق على عمال هذه المؤسسات القانون الأساسي العام للعامل.

المطلب الثالث: اسباب وجود المؤسسات العمومية

يتم إنشاء المؤسسات العمومية الوطنية من قبل السلطات الإدارية المركزية المختصة (رئيس الحكومة/الوزير)، وبناء عليه فإن إنشاء المؤسسات العمومية الوطنية يبقى أصلا من اختصاص التنظيم، ماعدا مجال فئات المؤسسات الذي يعود لاختصاص القانون؛ حيث للبرلمان أن يشرع بموجب الفقرة 29 من المادة 122 من الدستور في مجال

إنشاء فئات المؤسسة¹ la création de catégories d'établissements

ثانيا- مؤسسات عمومية محلية:

¹ محمد الصغير بعلي، القانون الإداري، دار العلوم للنشر والتوزيع، الحجار، عنابة، دط، ص243.

ينص قانون الإدارة المحلية الجزائرية (م137 بلدي، م129 ولائي) على أن تحدد قواعد إنشاء المؤسسات العمومية البلدية وتنظيمها وعملها من طرف التنظيم. وفي كل الحالات، فإن إنشاء المؤسسات المحلية يستلزم:

– مداولة من طرف المجلس الشعبي (البلدي أو الولاوي).

تصديق الجهة المختصة (الوالي أو الوزير الوصي المختص)¹.

المتضمن القانون التوجيهي للمؤسسات 1988 جانفي 12 المؤرخ في 88-01 وكذلك نص القانون من هذا 47 إلى 43 على التالي: " في إطار القواعد المحددة في المواد 48 العمومية من خلال المادة القانون، يمكن للمجالس الشعبية الولاوية، والمجالس الشعبية البلدية إنشاء مؤسسات عمومية ذات طابع إداري وصناعي وتجاري وفقا للإجراءات المنصوص عليها في التشريع المعمول به²

يكون تنظيم المؤسسة العمومية وتحديد هياكلها الأساسية عن طريق القانون أو التنظيم المنشئ لها، وفي العادة يحدد هذا المرسوم أو القانون الصلاحيات التي تبين مجال اختصاص المؤسسة العمومية، كما يحدد الهياكل الأساسية، وفي كل مؤسسة عمومية هنالك هيكلان أساسيان:

أ- هيئة المداولة " مجلس الإدارة "

وفي أغلب المؤسسات العمومية هي مكونة من ممثلي الوزارات المعنية بالمجال ومعينة من قبل الوصاية، هي المسؤولة عن اختيار الاستراتيجيات، وتحديد برامج النشاط وكذا اتخاذ كافة القرارات³.

ب- الهيئة التنفيذية

240/99 ويمثلها المدير، وقد يساعده معاونون، ويكون معيناً بمرسوم رئاسي طبقاً للرسم الرئاسية المتعلقة بتعيين الوظائف المدنية والعسكرية 1999 أكتوبر 17 الموافق لـ 1420 رجب عام 17 المؤرخ في في الدولة، وهو المسؤول عن تنفيذ قرارات مجلس الإدارة، يمارس السلطة السلمية على الموظفين وهو كذلك الأمر بالصرف فيما يخص ميزانية المؤسسة العمومية، خاصة بإهمال دور مجلس الإدارة، وعدم أدائه لمهامه على أكمل وجه.

المرجع نفسه، ص 244¹

² المادة 49 من القانون التوجيهي 88-01 المتعلقة بالمؤسسات العمومية الاقتصادية

³ ضريفي نادية، تسيير المرفق العام والتحويلات الجديدة، مذكرة ماجستير في الحقوق، كلية الحقوق، جامعة الجزائر،

المطلب الرابع: اشكال المؤسسات ومستوياتها

تعدد اشكال المؤسسات وتختلف هذه الاشكال تبعا ووفقا لمجموعة من المعايير ونذكر منها مايلي:

1-حسب طبيعة الملكية:

- المؤسسات الخاصة:وهي المؤسسة التي تعود ملكيتها للفرد او مجموعة افراد.
- المؤسسات المختلطة:وهي المؤسسة التي تشترك ملكيتها بين القطاع الخاص والقطاع العام.
- المؤسسات العامة:وهي التي تعود ملكيتها للدولة او الجهات المحلية.

2-حسب طبيعة النشاط الاقتصادي:

- المؤسسات الصناعية:ذات طابع انتاجي حيث تختص بإنتاج السلع والخدمات الاقتصادية.
- المؤسسات التجارية:تهتم بالنشاط التجاري عملي البيع والشراء سواء بالنسبة للمؤسسة الخاصة او العامة.
- المؤسسة المالية:وهي التي تقوم بالنشاطات المالية كالبنوك ومؤسسات التأمين والضمان الاجتماعي.
- المؤسسات الخدمية:المؤسسات التي تقدم خدمات كالنقل،البريد والمواصلات،السياحة، الملاحه.
-

ثانيا:مستويات المؤسسة¹:

تختلف مستويات المؤسسة حسب الانظمة التي تتفرع اليها وحسب اهداف التحليل ويمكن ان تتوزع الى اربعة مستويات كالتالي:

- **مستوى الاستغلال:**دوره ضمان استعمال مستمر لعوامل النظام المادي،لتحقيق المهام الموكلة ايم من المستوى الاعلى او التسيير في اطار اهداف الاستغلال يجب ان يتكيف مع السياق،ويعمل نظام الاستغلال حسب الوقت الحقيقي،أي في نفس الوتيرة للظاهرة الانتاجية والتجارية التي يقوم بمراقبتها.

ناصر دادي عدون"اقتصاد المؤسسة دار المحمدية العامة،الجزائر 1993،ص54- 57¹

- **مستوى التسيير:** دوره يتمثل في التسيير تحديد الإجراءات المطلوب تنفيذها في مستوى الاستغلال والتي تكون مناسبة لوسائله ثم مراقبتها في التنفيذ وعند ظهور عوامل غير مأخوذة في الحساب تؤثر على نشاط الاستغلال الذي لا يملك امكانيات لإعادة الحركة في اصلها يتدخل نضام التسيير.
- **مستوى الادارة:** في هذا المستوى يتم تحديد اهداف طويلة الجل تغيير الهياكل. اتخاذ القرارات الاستثمار من جهة اخرى اعادة النظر في نظام الاستغلال في حالة الحاجة الى ذلك.
- **مستوى التحول:** وهو اعلى مستوى يعمل على الربط بين المؤسسة ومحيطها ويستقر فيه حتى وجود المؤسسة وتحولاتها السياسية، اندماج، احتواء، تطور، توسع، واحتفاء وهذا يعني حماية المؤسسة ضد الاضطرابات الاقتصادية وتحولها جذريا عند الحاجة.

المطلب الخامس: اهداف المؤسسة

للمؤسسة عدة اهداف يمكن تلخيصها فيما يلي:

- تحقيق الربح: يعتبر تحقيق الربح المبرر الاساسي لوجود المؤسسة لها بتعزيز طاقتها التمويلية الذاتية التي تستعملها في توسع قدراتها الانتاجية وتطويرها وبالتالي الصمود امام المؤسسات المنافسة الاخرى والاستمرار في الوجود.
- عقلنة الانتاج: أي الاستعمال الرشيد لوسائل الانتاج ورفع انتجياتها من خلال التخطيط المحكم والدقيق للإنتاج والتوزيع ثم مراقبة تنفيذ الخطط والبرامج وذلك بهدف تفادي الوقوع في المشاكل الاقتصادية و المالية والإفلاس نتيجة لسوء استعمال عوامل الانتاج.
- الاهداف الاجتماعية: من بين الاهداف التي تسعى المؤسسة لتحقيقها هي:
 - ❖ ضمان مستوى مقبول الاجور: يعتبر العمال في المؤسسة من المستفيدين الاوائل من نشاطها، حيث يتقاضون اجورا مقابل عملهم بها، ويعتبر هذا المقابل حقا مضمونا قانونا وشرعا حيث يعتبر العمال العنصر الحيوي في المؤسسة.
 - ❖ توفير التامينات للعمال داخل المؤسسة: التامين الصحي، التامين ضد حوادث العمل، التقاعد... الخ¹
 - ❖ تحسين مستوى معيشة العمال: ذلك بتلبية رغبات العمال وتحسين حياتهم المعيشية نظرا للتطور السريع للمجتمعات وما يصاحبه من تزايد للحاجات للمجتمع.

ناصر دادي عدون مرجع سابق ذكره، ص 19¹

- ❖ عملية تأهيل العمال: رفع من قدرات العمال المهنية وذلك باخضاعهم لدورات تكوينية وتدريبية من شأنها زيادة قدرات العامل الفكرية وتطوير مهامه العملية.
- الاهداف التكنولوجية: من بين الاهداف التكنولوجية التي تؤديها المؤسسة نذكر ما يلي:
- ❖ البحث والتنمية: تطور المؤسسات صاحبه تطور الوسائل الإنتاجية ،مما يخلق تنافسا مابين المؤسسات خاصة في السنوات الاخيرة ببروز وتطور التكنولوجيا الرهيب خلق تنافس حاد مابين المؤسسات للوصول الى احسن الطرق الانتاجية وكذا رفع المردودية للعامل والمؤسسة.

و**مخالصة لهذا الفصل** فان المؤسسة تشكل المحور الاساسي لبناء المجتمعات من خلال اعطاء فرص للعمال بخلق ومسايرة الركب التكنولوجي والوقوف امام التحديات التنافسية التي اصبحت يفرضها اقتصاد السوق العالمي.

الجانب التطبيقي



تقديم عام لمؤسسة الحماية المدنية فرندة

لمحة مختصرة على المؤسسة

عندما حصلت الجزائر على استقلالها في عام 1962 كان جهاز الحماية المدنية لا يزال في حالة بدايته شأنه شأن أمثاله في البلدان الحديثة العهد الاستقلال، كان هذا الجهاز يتكون اساسا من هيئة مركزية تابعة لوزارة الداخلية، ومن مرافق الاغاثة ومكافحة الحرائق القائمة على مستوى الولايات وللأسف ان هذه المرافق لم يكن لها الا دور اداري ومزايا خاصة ومعينة فقط تتم خاصة في اختيار وشراء المعدات، وكانت الوحدات العاملة بها مجرد جمع وفير من الاجهزة الخاضعة للبلديات، والمكونة من رجال المطافئ المستخدمين مقابل اجر، او من المتطوعين تبعا لأهمية الاجهزة ومواردها..

اصلاح 1970: كان هذا التنظيم بمقتضى المرسوم 70- 167 المؤرخ في 10 نوفمبر 1970 والمتضمن تصنيف الوحدات الحماية المدنية وتحديد اطارها وتجهيزاتها، وتبعا لهذا المرسوم تم تقسيم وتصنيف وحدات الحماية المدنية الى اربع اصناف:

*الوحدات الرئيسية.

*الوحدات الثانوية

*وحدات القطاع

*المراكز المتقدم

. ومن بين هذه الاصناف في الوحدات نسلط الضوء على الوحدة الثانوية لدائرة فرندة التابعة للوحدة الرئيسية لولاية تيارت.

الموقع الجغرافي لوحدة فرندة: تقع دائرة فرندة في الجهة الجنوبية لولاية تيارت تتربع على مساحة 88683 كلم مربع، يحدها من الشمال دائرتي مدغوسة ومشرع الصفا ومن الشرق دائرة السوق ومن الجنوب دائرة عين كرمس ومن الغرب ولايتي سعيدة ومعسكر، تبعد مسافة حوال 180 كلم عن مستغانم و مسافة حوال 110 كلم عن ولاية معسكر.

بها واد الفرجة وسد تاوغزوت، واكبر مكتبة على مستوى الولاية وهي مكتبة جاك بارك، ومن افضل مدارسها مدرسة ابن خلدون ومنطقة لجدار.



الموقع الجغرافي لوحدة فرندة

تعتبر الوحدة الثانوية فرندة للحماية المدنية لولاية تيارت مقر قيادة الأركان العملي بالدائرة حيث تمثل القيادة الثانوية التابعة للولاية ، كما يعتبر رئيس الوحدة الرئيسية القائد الأعلى لكل رؤساء الوحدات الأخرى .

يترأسها ضابط برتبة ملازم أول ، مهامه تتمثل في الدفاع عن كامل القطاع الدائري التابع لها ، وفي بعض الأحيان عن البلديات الثانوية ، كما تعتبر المسؤولة عن التسيير الإداري للأعوان و صيانة العتاد الموجود تحت تصرفها ، كما تقوم بتكوين الأعوان و تنظيم مختلف المناورات .

ويعمل نظام العمل في الوحدة على توفير افضل الخدمات والتدخل السريع لمختلف الحوادث والاسعافات المستعجلة وكذا الكوارث بمختلف انواعها.

كما ان وحدة الحماية لدائرة فرنده توضع تحت تصرف المواطنين ارقام هواتف مفتوحة وفاكس على مدار

اليوم للتدخل السريع الرقم الاخضر **14**.

رقم الهاتف 046306245

رقم الفاكس.....046306244

ولإرسال مختلف الانشغالات للمواطنين تم وضع موقع الكتروني تابع للولاية تيارت:

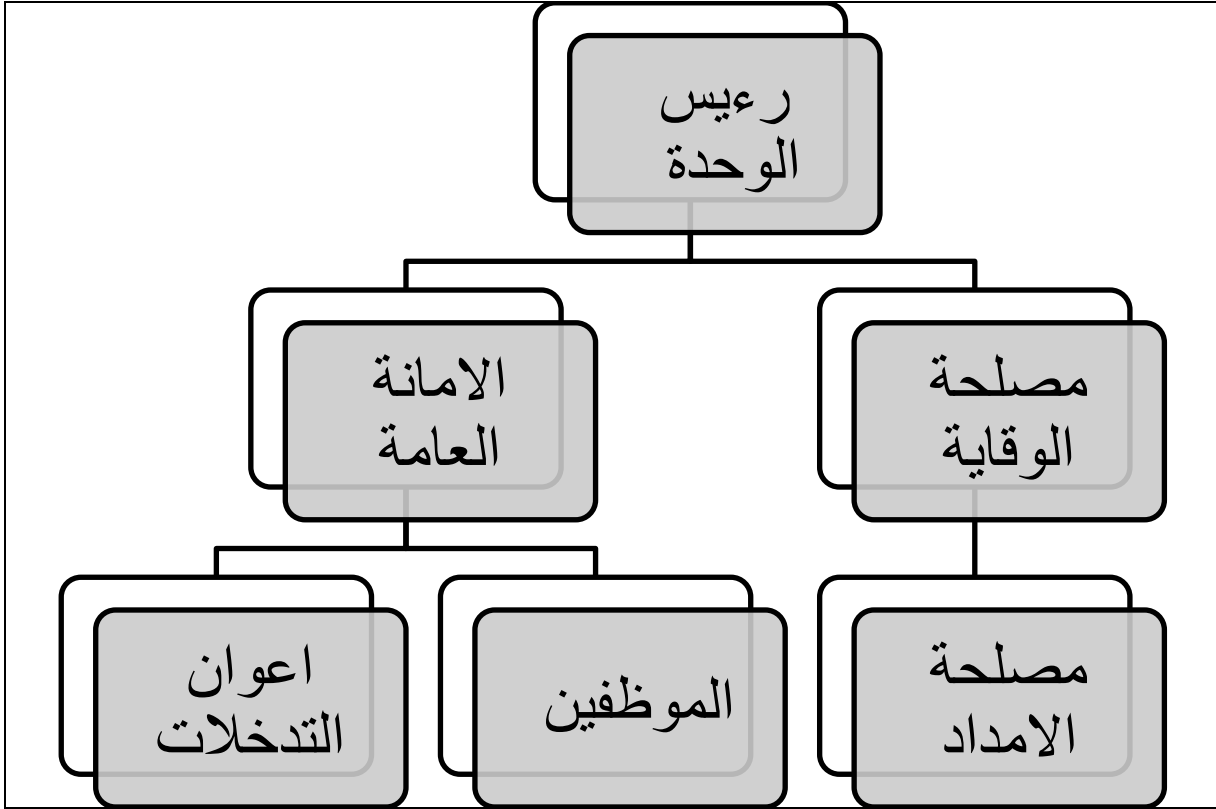
.wilaya@wilaya-tiaret.dz

المطلب الثاني:الهيكل التنظيمي للوحدة

تتوفر الوحدة الثانوية للحماية المدنية لدائرة فرنده على مجموعة من الهياكل القاعدية التي تشكل المصلحة العامة او الاطار العام للمؤسسة .

وجاء تنظيم الهيكل التنظيمي للوحدة بناءا على دراسة وتخطيط من الوحدة العامة للحماية المدنية بالجزائر.و يعين بموجبه القواعد الاساسية لسير العمليات بالوحدة او المؤسسة...تدخلات،دورات تكوينية،ملتقيات.....الخ

وهذا ما يوضحه الشكل التالي:



الهيكل التنظيمي للوحدة

المصدر: ارشيف الوحدة

مخطط لسير العمليات داخل الوحدة



المصدر: ارشيف الوحدة

• مصلحة الحماية العامة



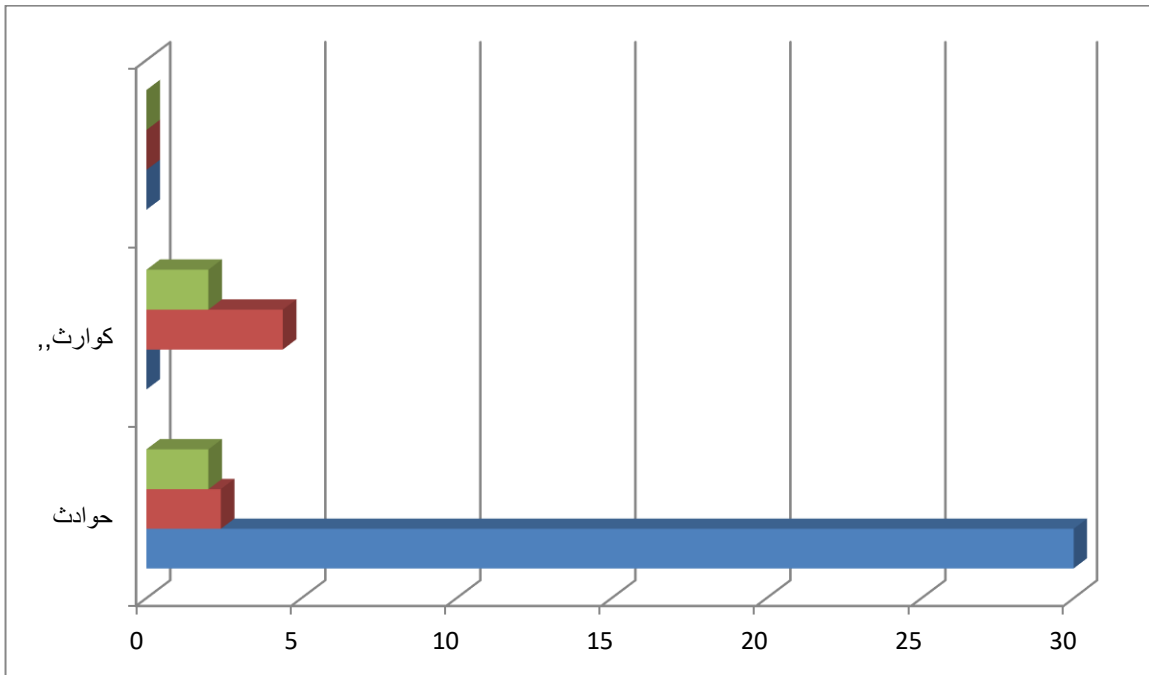
الهيكل التنظيمي للحماية العامة

قرار وزاري المؤرخ في -06-199403

المتعلق بتنظيم المصالح العامة للحماية

المصدر، ارشيف الوحدة

حصيلة التدخلات لسنة 2020 من شهر جانفي الى شهر افريل للمحافظة المدنية بفرندة



شكل الاعمدة البيانية

الحوادث... كوارث طبيعية... اسعافات مستعجلة

المطلب الثالث: المهام الاساسية لوحدة الحماية المدنية

حدد الفصل الثاني من القانون عدد 121-93 بتاريخ 27 ديسمبر 1993 المتعلق بإحداث الديوان الوطني للحماية والمتمثلة بالأساس في : القيام بجميع المهمات والتدخلات التي تستوجبها مختلف الحوادث والكوارث التي تضر المتساكنين في أبدانهم وممتلكاتهم، أو التي تضر أو تهدد الأملاك الوطنية والبيئة والمحيط، وذلك بالتعاون والتنسيق مع مختلف السلطات والمؤسسات العمومية. " إن عون الحماية المدنية مطالب بالتدخل لمد يد المساعدة لكل من يطلبها في كل الأوقات والأماكن.

الديوان الوطني للحماية المدنية هو مؤسسة عمومية لا تكتسي صبغة إدارية تتمتع بالشخصية المدنية وبالاستقلال المالي وهو يخضع لإشراف وزارة الداخلية ويعتبر قوة من قوات الأمن الداخلي.

إن التدخلات والخدمات التي يقوم بها الديوان الوطني للحماية المدنية في إطار مهامه المحددة بالفصل الثاني من القانون عدد 121 لسنة 1993 المؤرخ في 27 ديسمبر 1993 وكذلك مختلف الخدمات والتدخلات التي يقوم بها لفائدة الدولة والمؤسسات العمومية ذات الصبغة الإدارية والجماعات العمومية الجهوية والمحلية مجانية تتمثل في:

* المساهمة في إعداد وتحيين وتطبيق المخطط الوطني والمخططات الجهوية لتفادي الكوارث ومجابهتها وتنظيم النجدة طبق التشريع والتراتب الجاري بها العمل.

* القيام بجميع المهمات والتدخلات التي تستوجبها مختلف الحوادث والفواجع والكوارث التي تضر أو تهدد المتساكنين في أبدانهم وممتلكاتهم، أو التي تضر أو تهدد الأملاك الوطنية والبيئة والمحيط وذلك بالتعاون والتنسيق مع مختلف السلطات والمؤسسات العمومية.

* المساهمة في تنفيذ سياسة الدولة في ميدان الحماية المدنية وتجميع ومتابعة مختلف الجوانب العملية والتقنية والإحصائية الضرورية لذلك.

* المساهمة في مختلف البرامج والنشاطات الرامية إلى تحسيس مختلف أصناف المتساكنين إلى الوقاية والحماية المدنية والنجدة.

* المساهمة في تنفيذ سياسة الدولة في مجال التعاون الدولي في ميدان الحماية المدنية ويمكن للديوان الوطني للحماية المدنية في إطار قيامه بمهامه و بعد موافقة وزارة الإشراف تقديم المساعدة الفنية و إسداء خدمات بالخارج.

* القيام بمختلف المهمات الأخرى التي تندرج في ميدان ضمان الحماية المدنية على الصعيد الوطني والجهوي والمحلي طبق التشريع والتراتب الجاري بها العمل.

* إسداء الخدمات الوقائية والتكوينية والاختيارية والقيام بالدراسات الفنية والبحوث المتعلقة بالجوانب الوقائية للحماية المدنية وذلك لفائدة الجماعات العمومية المحلية والمؤسسات العمومية.

يقدم الديوان الوطني للحماية المدنية مقابل دفع معالم لفائدته بعض الخدمات والتدخلات الخاصة المبينة أسفلهذا والتي لا تكتسي صبغة إستعجالية ولا تشكل خطورة:

- * تكوين وتدريب مجموعات وفرق التدخل الاولي بالمنشآت الاقتصادية وإحداث مراكز تدخل فوري بالمنشآت العمومية والمؤسسات الخاصة طبق إتفاقيات تبرم في الغرض.
- * الحضور الوقائي بقاعات العرض وبالتظاهرات الثقافية والرياضية وغيرها.
- * إطفاء النيران المضرمة إراديا لحرق بقايا الزراعات والمراعي والأعشاب والغراسات وإتلاف المواد والفضلات
- * وتصوير أشرطة سينمائية و تلفزيونية.
- * اخراج العربات التابعة للخواص أو المنشآت من الوحل أو من العراقيل الأخرى أو من الوضعيات المماثلة.
- * ضخ المياه غير الناجمة عن الفيضانات التي تكتسي صبغة الكارثة على معنى الفصل الأول من القانون عدد 39 لسنة 1991 المؤرخ في 08 جوان 1991 وذلك من المحلات والآبار والخزانات و السرايب و ما شابهها.
- * تزويد المؤسسات و المنشآت و المحلات بالماء عندما تكون الحاجة اليه غير ناتجة عن كارثة استوجبت العمل بمخططات تفادي الكوارث و مجابتهها و تنظيم النجدة.
- * تدخلات الغواصين في مهام غير الإنقاذ و في غير البحث عن الغرقى.

الدراسة التحليلية لنتائج الاستبيان

لدراسة اثر نظم المعلومات على تطوير اداء مؤسسة الحماية المدنية، خصصت هذا المبحث بتحليل بيانات الاستبيان المقدمة للعمال العاملين بالمؤسسة، من خلال دراسة وتحليل اراء الموظفين. للقيام بهذه الدراسة استوجب تقديم عينة الدراسة، حيث قمت باختيار عينة تتكون من 22 عامل العمال هم من وحدات التدخل – اعوان تدخلات- قام الجميع بالاجابة على التساؤلات والقوائم المقدمة اليهم لاجل تحليل البيانات وتوضيح غرض الدراسة.

عرض المعلومات الشخصية لعينة الدراسة

➤ توزيع عينة الدراسة حسب الجنس

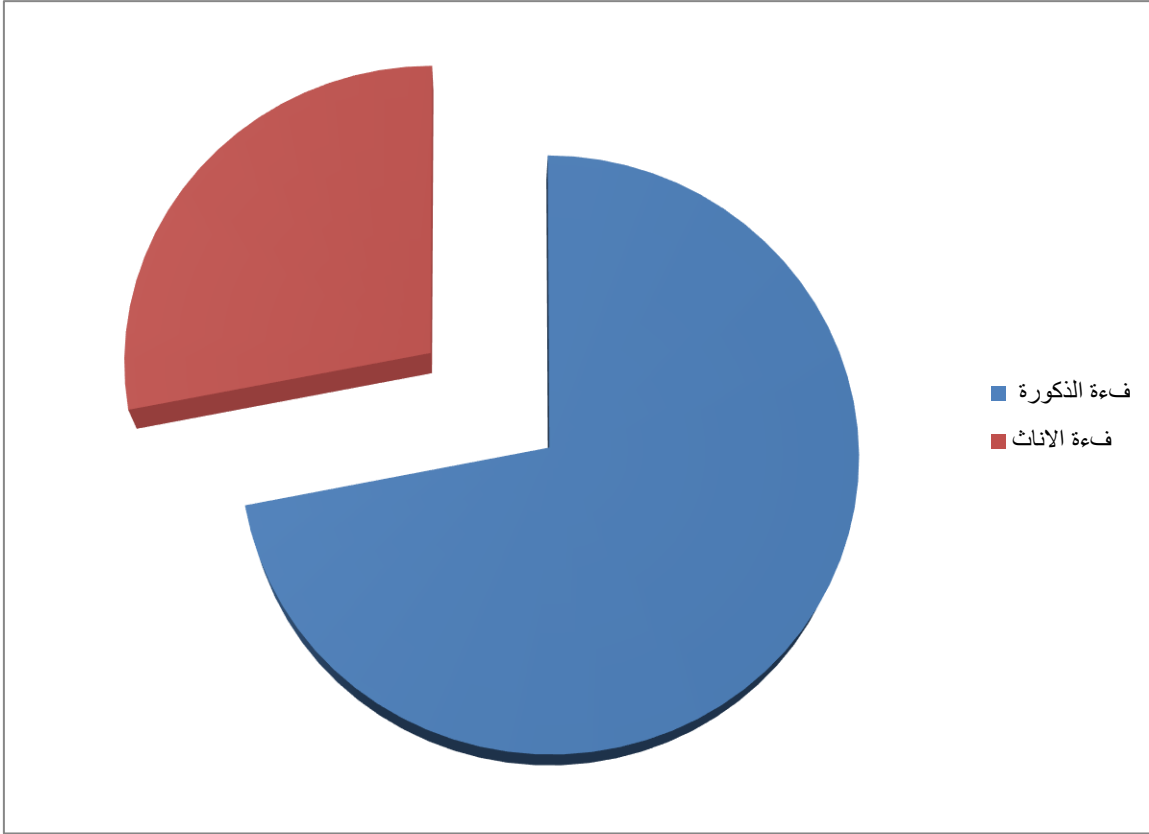
النسبة المؤوية %	التكرارات	الجنس
81.8%	18	الجنس فئة الذكورة
18.2%	4	الجنس فئة الاناث
100%	22	المجموع

الشكل الموضح من اعداد الطالب_الاسبيان_

من خلال تحليلنا لهذا الجدول يتبين لنا انا نسبة فئة الذكور العاملين بوحدة الحماية المدنية تفوق نسبة الاناث ا عاملة بالوحدة بنسبة 18%. لفئة الذكور ونسبة 4% لفئة الاناث.

وهذا ما نوضحه في الشكل التالي





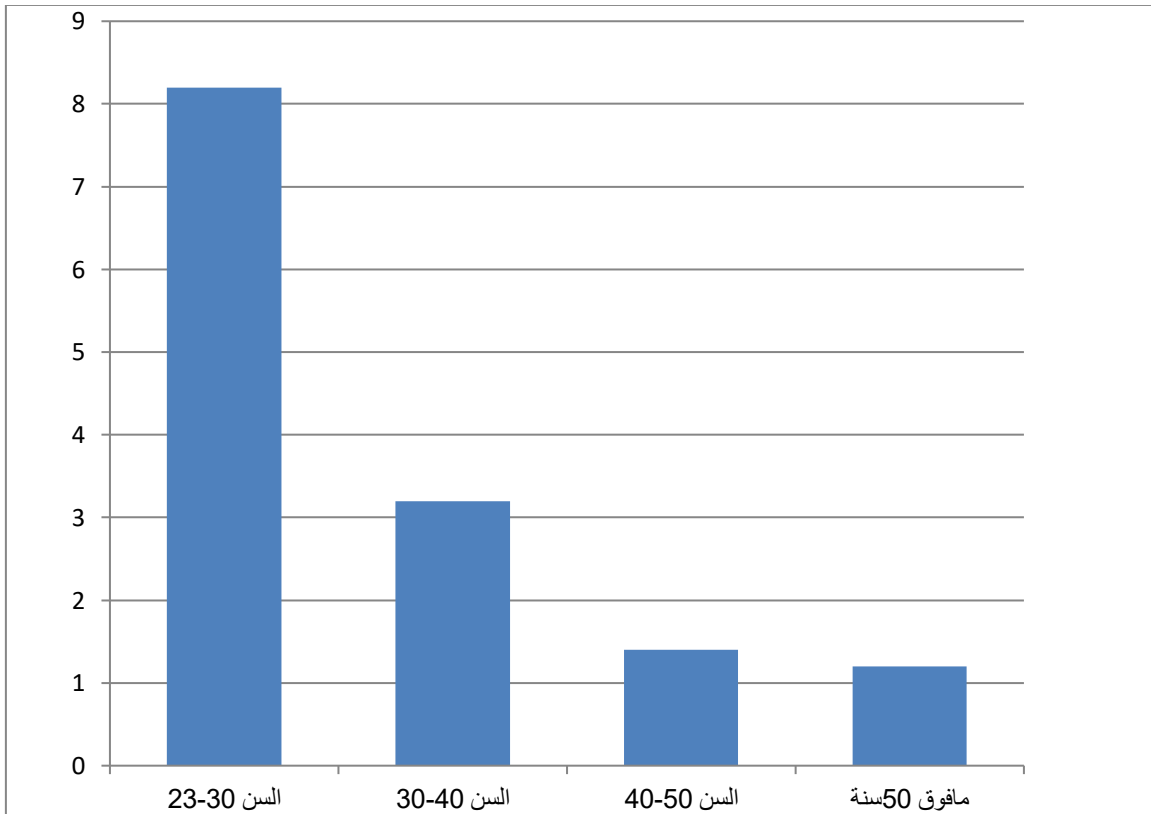
باستخدام برنامج ايكسيل.نتائج الاستبيان.

➤ توزيع عينة الدراسة حسب السن

النسبة المئوية %	التكرارات	السن
40.90%	9	30-23
27.27%	6	40-30
22.72%	5	50-40
9.09%	2	50ما فوق
100%	22	المجموع

من هذا الجدول يتبين لنا انا اغلبية العمال هم من الفئة العمرية ما بين 23-30 سنة تليها الفئة العمرية ما بين 30-40 سنة ثم فئة 40-50 سنة وفي الاخير فئة السن مافوق 50 سنة..

ونوضح ذلك بالشكل التالي



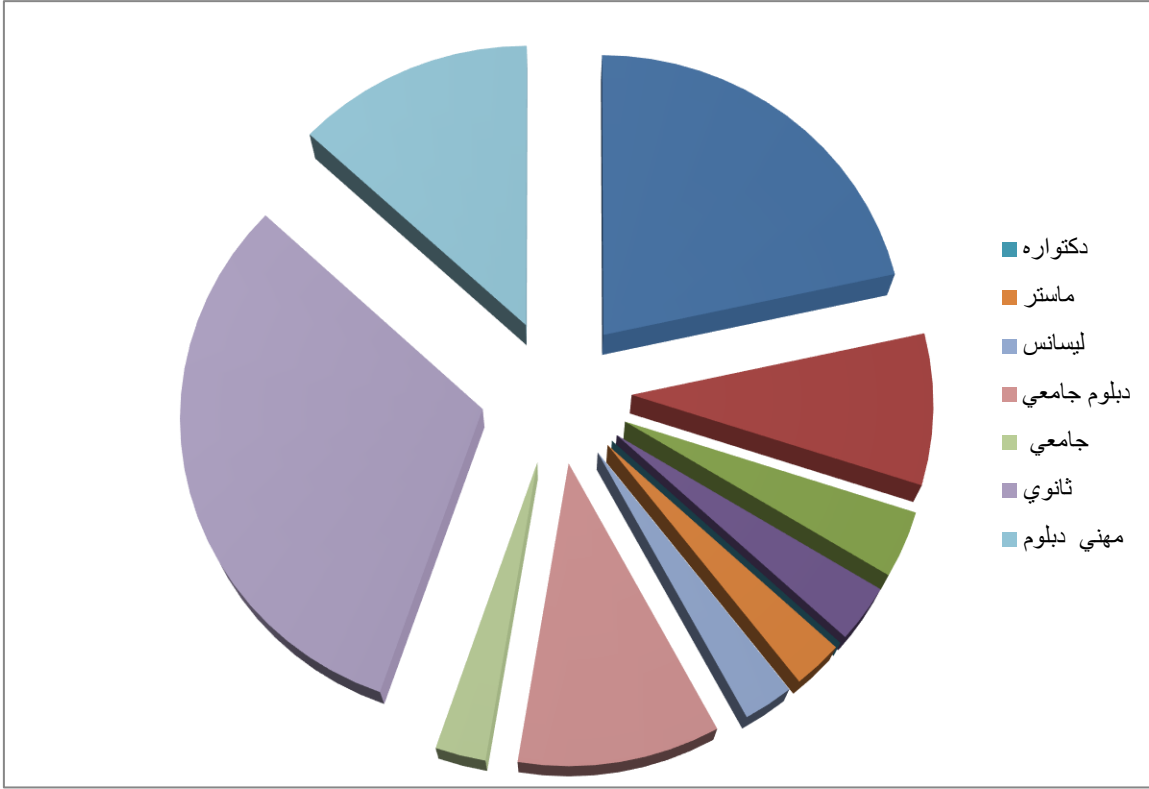
من اعداد الطالب باستخدام برنامج ايكسيل. نتائج الاستبيان.

المستوى التعليمي

المستوى التعليمي	دكتوراه	ماستر	ليسانس	دبلوم دراسات جامعية	جامعي	ثانوي	دبلوم مهني
المجموع	22	1	1	4	2	9	5
النسبة المؤوية %	100%	4.5%	4.5%	18.18%	9.09%	40.90%	22.72%

من خلال هذا الجدول يتبين لنا ان نسبة المستوى الثانوي تحتل النسبة المؤوية الكبرى بنسبة 40.90% تليها نسبة مستوى الدبلوم المهني 22.72% ثم دبلوم الدراسات الجامعية بنسبة 18.18 % ثم نسبة الماستر والليسانس بنسبة 4.5%

ونوضح ذلك بالشكل التالي



. من اعداد الطالب برنامج

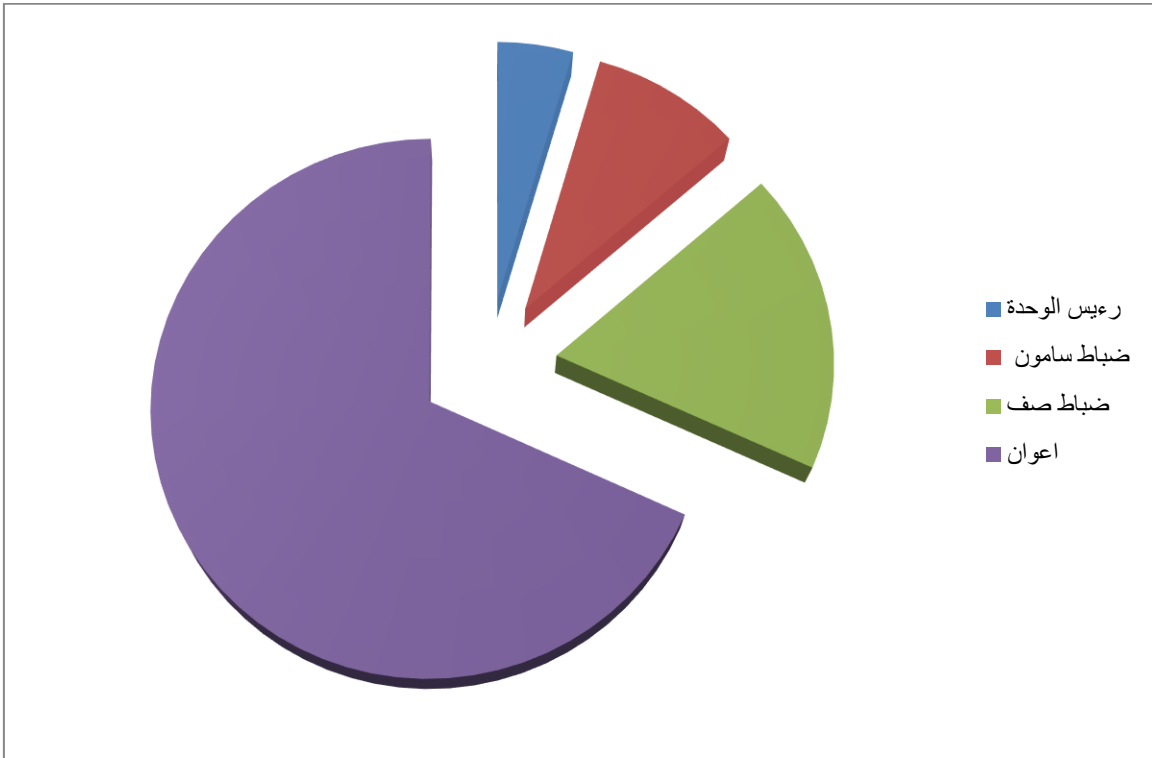
برنامج ايكسيل - نتائج الاستبيان

➤ حسب الوظيفة

النسبة %	التكرارات	الوظيفة

4.5%	1	-مسير التدخلات
9.09%	2	-ضباط سامون
18.18%	4	-ضباط صف
68.18%	15	-اعوان
100%	22	المجموع

من هذا الجدول نستوضح بان نسبة الاعوان في الوحدة هي النسبة الاكبر 68.18% وتليها نسبة ضباط الصف 18.18% و ثم نسبة الضباط السامون 9.09%. ونوضح ذلك في الشكل التالي

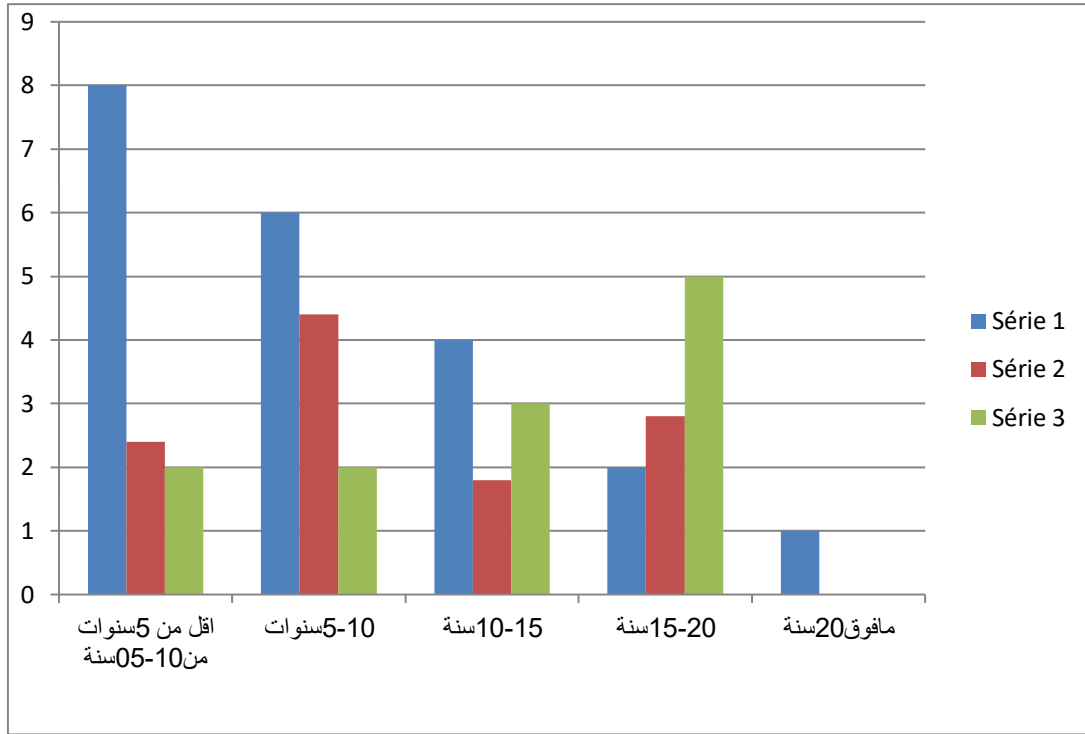


الشكل من اعداد الطالب باستخدام برنامج اكسيل .نتائج الاستبيان

➤ الخبرات المهنية

النسبة المؤوية. %	التكرارات	سنوات الخبرة
36.36%	8	اقل من 5 سنوات
27.27%	6	من 5 الى 10 سنوات
18.18%	4	من 10 الى 15 سنة
9.09%	2	من 15 الى 20
9.09%	2	ما فوق 20 سنة
100%	22	المجموع

ومن هذ الجدول يتبين لنا ان العمال ذوي خبرة اقل من 5 سنوات هي التي تشكل النسبة الاكبر بنسبة 36.36% تليها نسبة العمال ما بين 5-10 سنوات بنسبة 27.27% ثم نسبة ما بين 10-15 سنة بنسبة 18.18% وتليها نسبة 15-20 سنة وما فوق 20 سنة بنسبة تقدر ب 9.09%



ونوضح ذلك بالشكل التالي

الاعدة البيانية

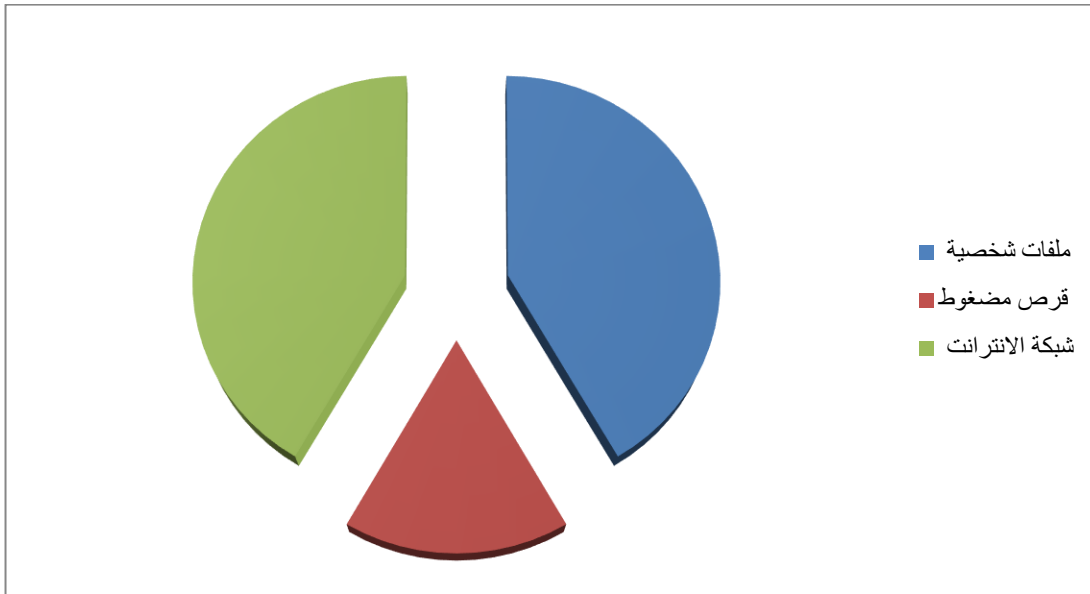
المطلب الثاني: الانظمة المعلوماتية وطرق تخزينها في الوحدة.

➤ طرق تخزين المعلومات في الوحدة

النسبة المئوية	التكرارات	طريقة التخزين
36.36	8	ملفات شخصية
9.09	2	قرص مضغوط

54.53	12	شبكة الانترنت
-------	----	---------------

من هذا الجدول يتبين لنا طرق تخزين المعلومات يتم عن طريق الملفات الشخصية الخاصة بالوحدة 36.36% بنسبة وباستعمال شبكة الانترنت بنسبة 54.5. في حين يتم استعمال القرص المضغوط بنسبة 9.09%



الشكل الموضح باستعمال برامج ايكسيل. اعتماد نتائج الاستبيان

➤ مدى تطبيق نظام المعلومات في الوحدة

التكرارات	النسبة المئوية	الاجابات
68.18%	18	نعم

4.54%	1	لا
13.63%	3	لا اعلم
100%	22	المجموع

من هذا الجدول يتضح لنا انا المؤسسة تهتم بتطبيق نظم المعلومات من خلال الاجابات للعاملين بنعم بنسبة تقدر ب 68.18

ونوضح ذلك بالشكل التالي



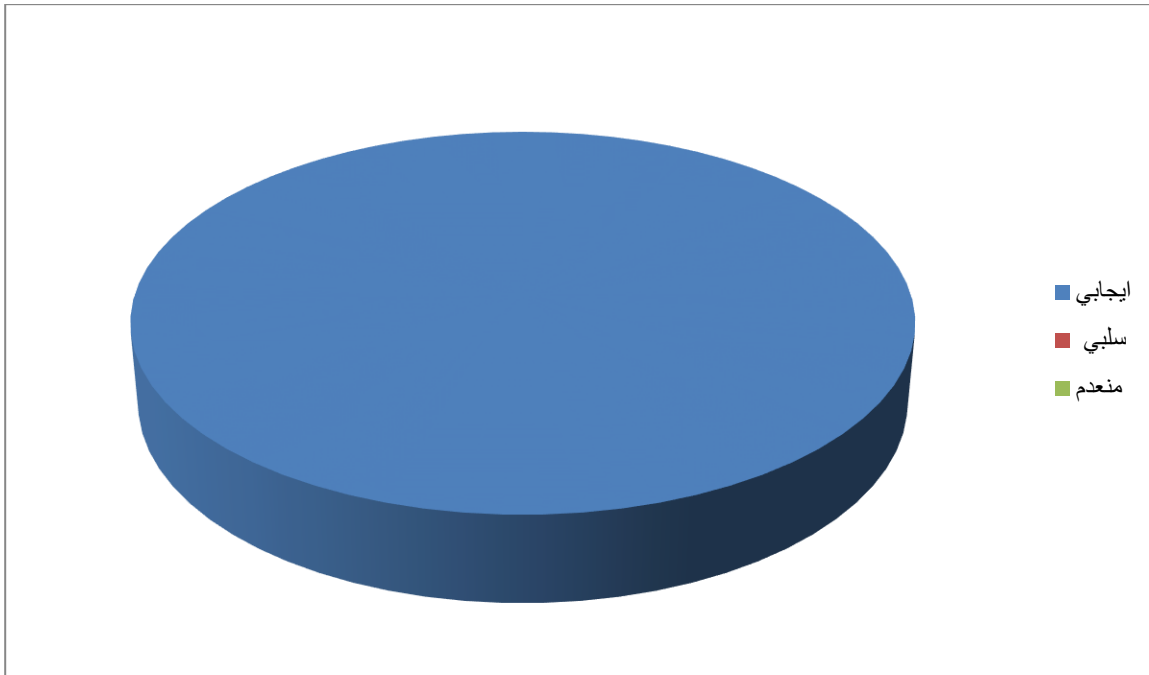
الشكل الموضح باستخدام برنامج ايكسيل .نتائج الاستبيان

➤ اثر نظام المعلومات في سيرورة العمل في الوحدة

النسبة المئوية	التكرارات	اثر النظم المعلوماتية
----------------	-----------	-----------------------

ايجابي	22	%100
سلبي	-	/
منعدم	-	/
المجموع	22	%100

من خلال الجدول المدون اعلاه يتبين لنا نظم المعلومات لها اثر كبير في سيرورة العمل داخل الوحدة.



الشكل الموضح باستخدام برنامج ايكسيل .نتائج الاستبيان

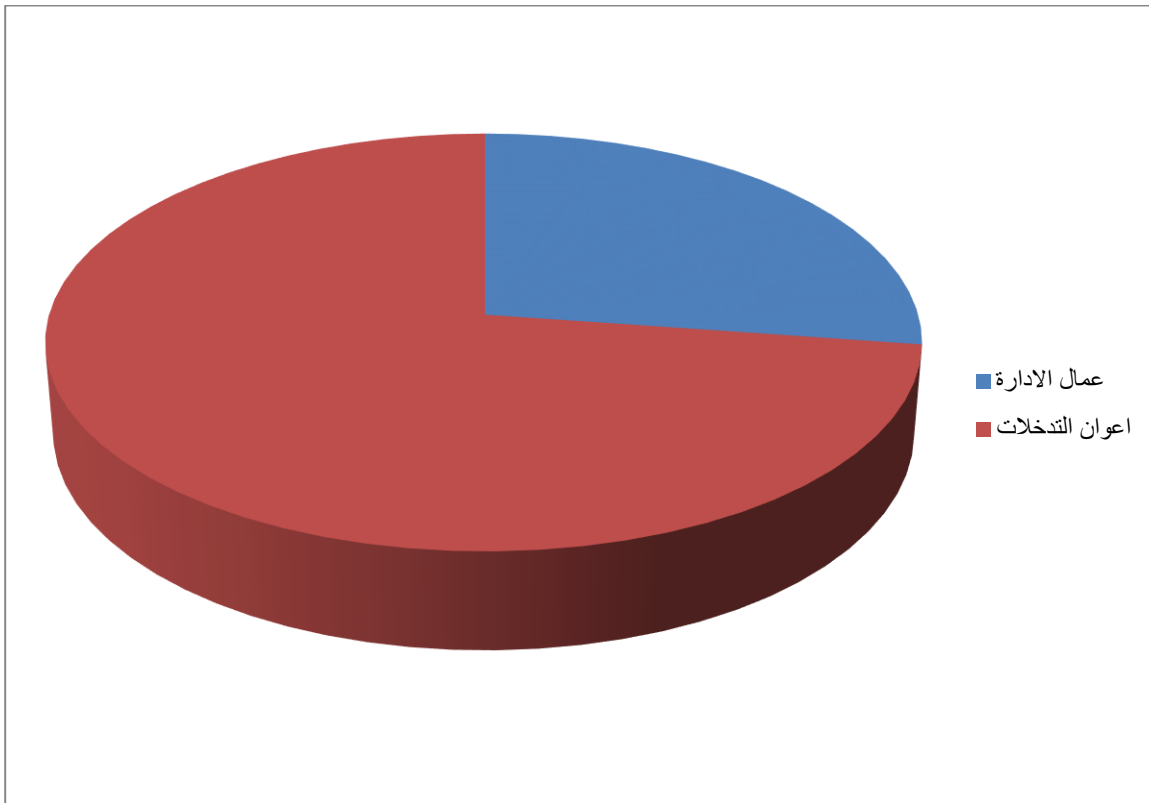
الدورات التكوينية

النسبة المئوية %	التكرارات	الدورات التكوينية
37.5%	6	العاملين بالادارة
62.5%	16	اعوان التدخلات

المجموع	22	%100
---------	----	------

ومن هذا الجدول يتبين لنا اهمية القيام بالدورات التكوينية لعمال الوحدة ..

والشكل التالي يوضح ذلك



برنامج ايكسل. اعتماد نتائج الاستبيان

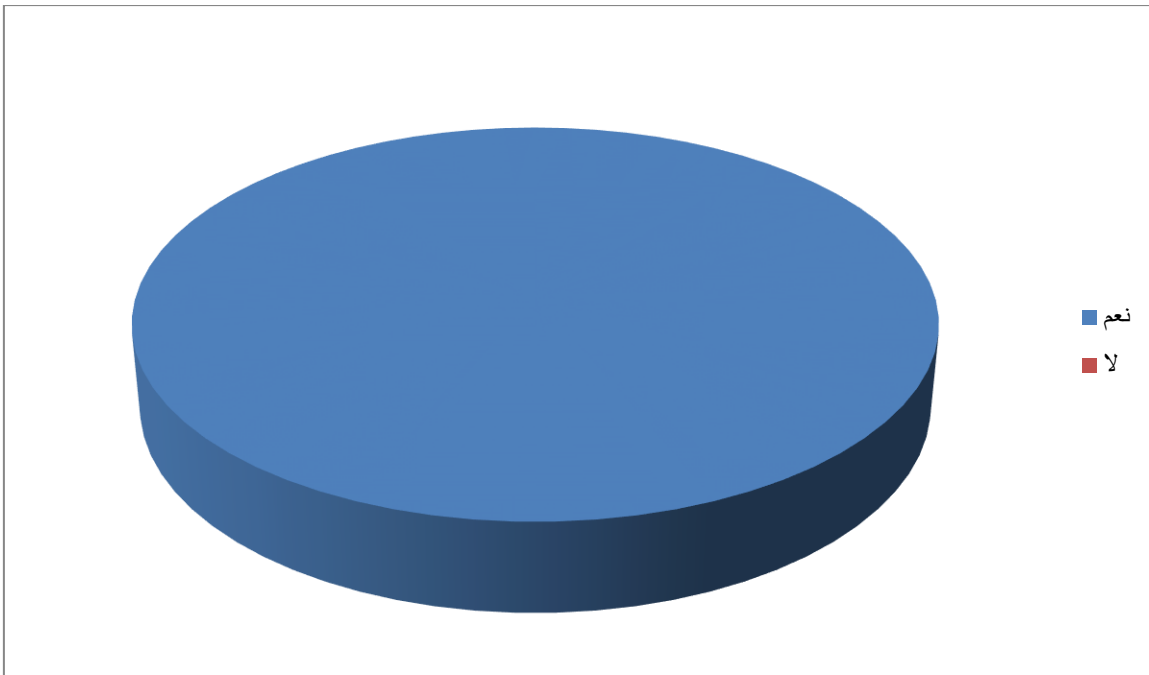
كما قمت من خلال هذه الدراسة بطرح مجموعة من الاسئلة على عمال الادارة المركزية وعددهم 6 عمال للحماية المدنية لتوضيح مدى عمق استعمال نظم المعلومات كأداة فعالة في تحسين النشاط الاداري.

المطلب الثالث: تأثير استخدام وسائل التكنولوجيا على نظام الوحدة

*هل تستخدم الحاسوب في القيام بنشاطك اليومي؟

المتغير	التكرار	النسبة %
نعم	6	100
لا	0	0
المجموع	6	100

نلاحظ من خلال هذا الاستبيان أن معظم المستقصى منهم يستخدمون الحاسوب في القيام بنشاطهم اليومي بنسبة 100%، .



برنامج ايكسيل. اعتماد نتائج الاستبيان

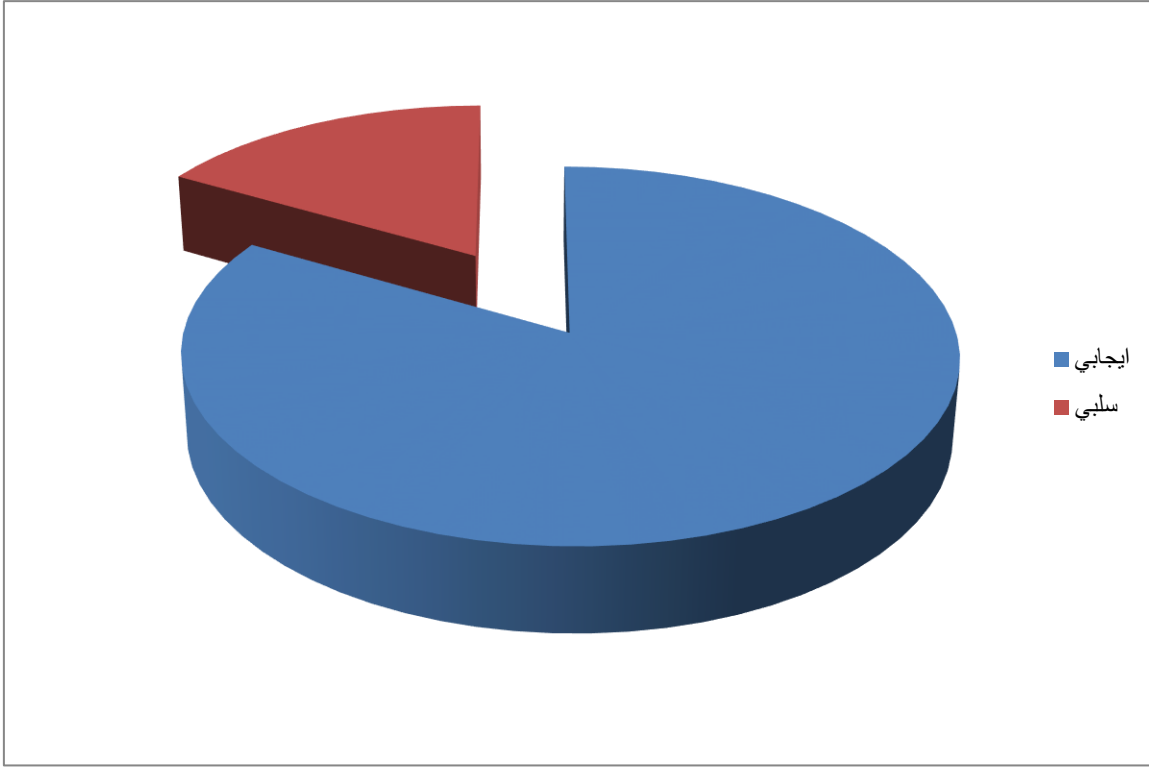
*ما هو تأثير استخدام الحاسوب عليك؟

النسبة %	التكرار	البيانات
99.0	5	إيجابي
0	0	سلبي
1.0	1	لا يؤثر

من خلال النتائج نلاحظ أن الحاسوب يؤثر إيجاباً بنسبة 99.0 % في حين لا يؤثر سلباً إلا بنسبة 1%

ومنه نستنتج أنه لا يوجد تأثير سلبي للحاسوب على المستخدمين بل توافق كلي على إيجابيات الحاسوب بالنسبة للأفراد

ونوضح ذلك في الشكل التالي



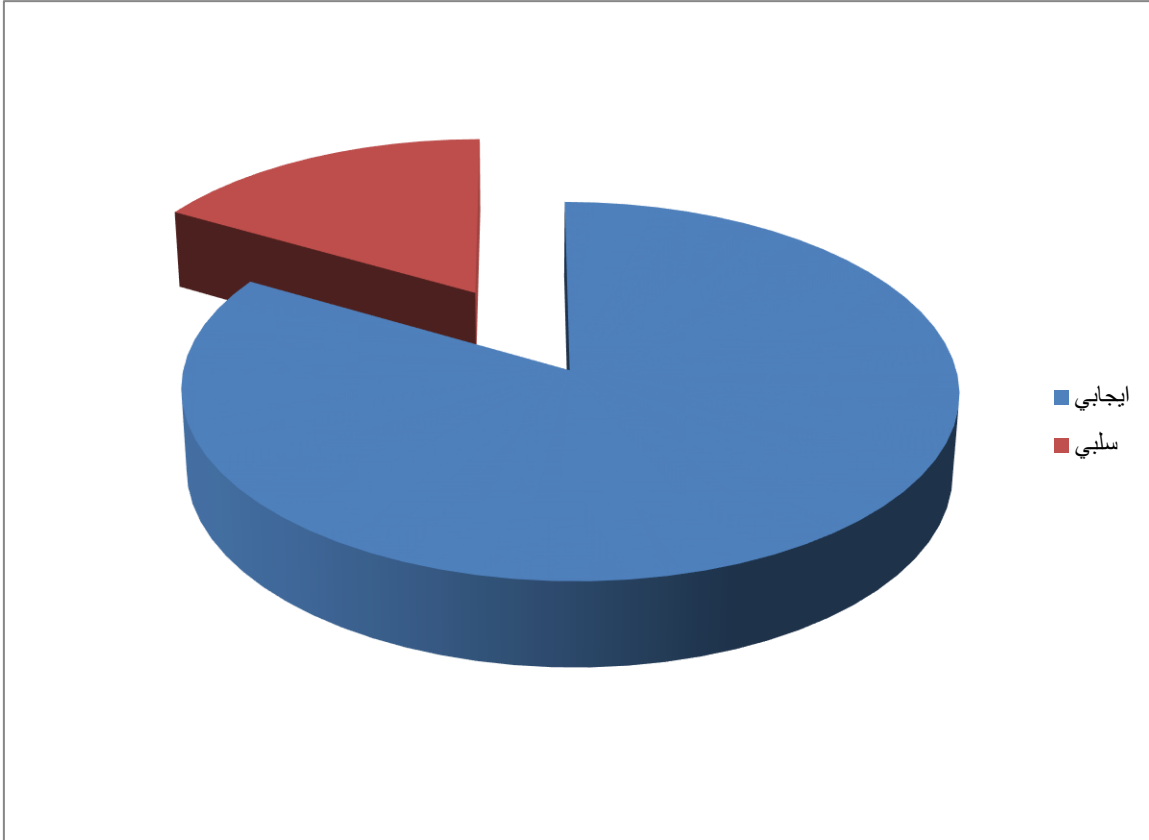
برنامج ايكسيل. اعتماد نتائج الاستبيان

*هل استعمال تكنولوجيا الإعلام الآلي يقلل من التعقيدات الإدارية؟

النسبة %	التكرار	البيانات
99.00	5	نعم
1.00	1	لا

نلاحظ من خلال النتائج أن استعمال تكنولوجيا الإعلام الآلي يقلل من التعقيدات الإدارية تمثل نسبة 99% ونسبة المستخدمين الذين يعتقدون أن تكنولوجيا الإعلام الآلي يقلل من التعقيدات الإدارية تمثل نسبة 1.00%.

وبالتالي نستنتج ان استخدام تكنولوجيا المعلومات يسهل من القيام بالوظائف الادارية



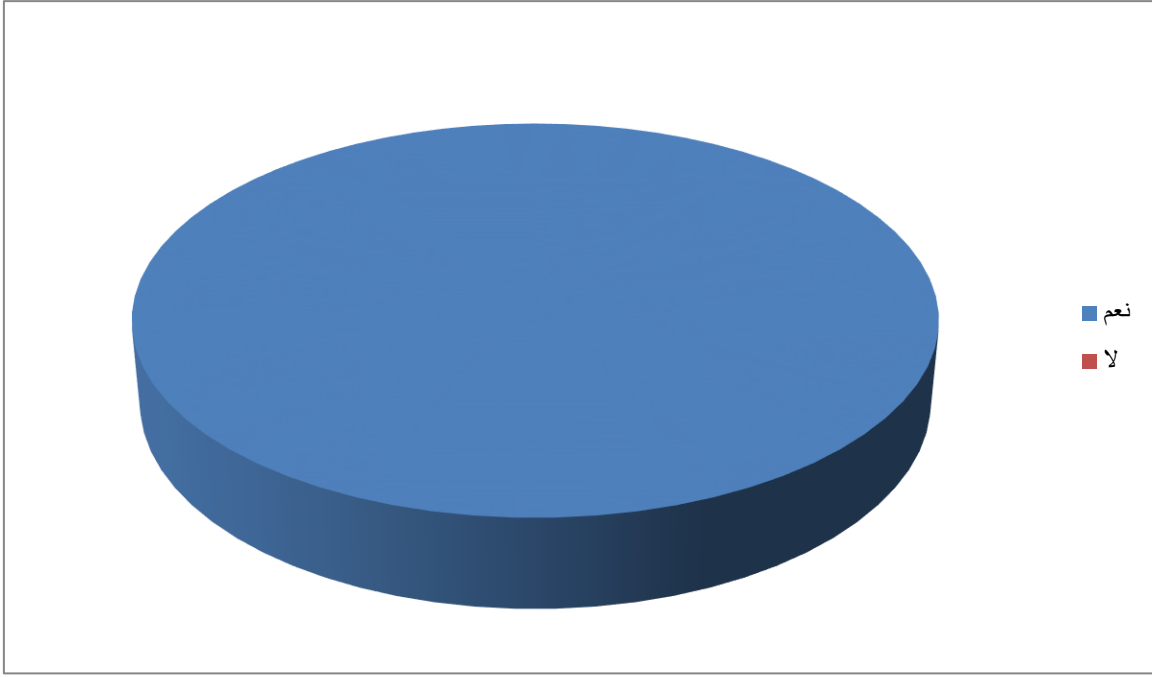
برنامج ايكسيل. اعتماد نتائج الاستبيان

*هل يساعد تكنولوجيا المعلومات في إعداد كشوف الرواتب والأجور للعاملين في المؤسسة؟

البيانات	التكرار	النسبة %
نعم	6	100
لا	00	0

من خلال تحليلنا لهذا الجدول يتبين لنا ان تكنولوجيا المعلومات التي تطبق في الادارة تساهم بنسبة كاملة في تحديد واعداد كشوفات ورواتب العاملين بالوحدة.

ونوضح ذلك في الشكل التالي



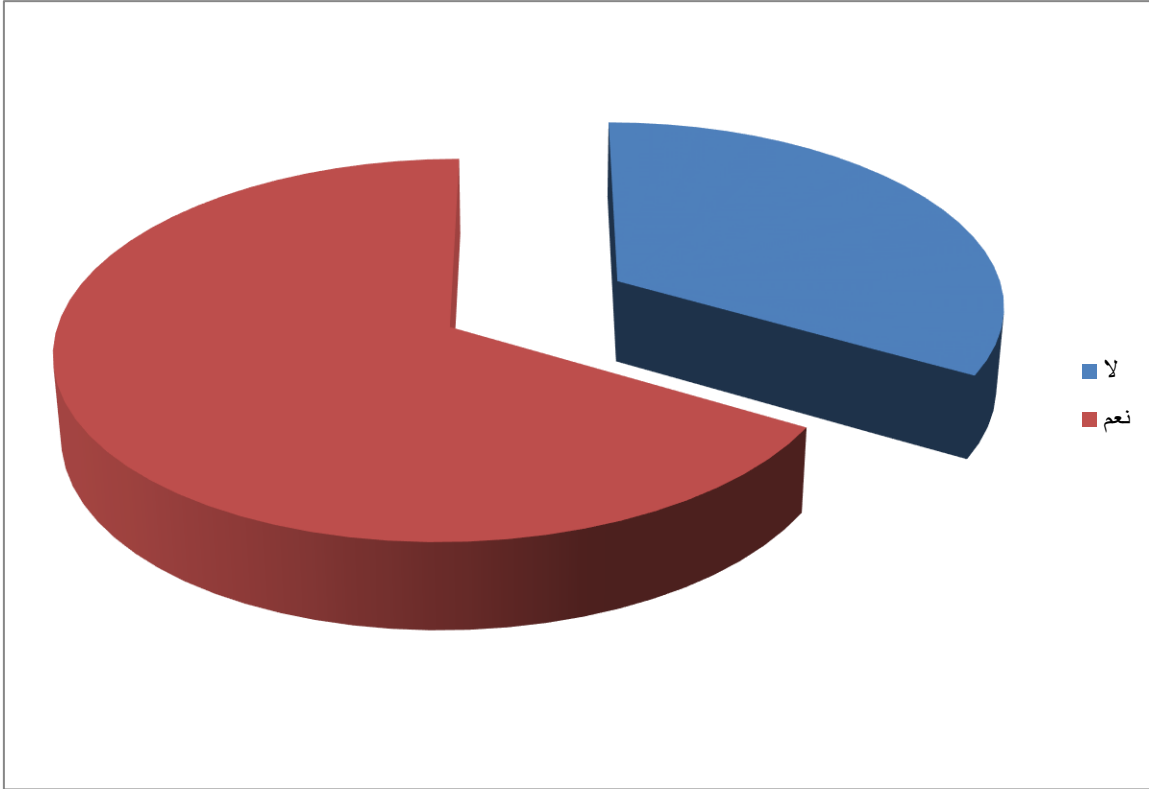
برنامج ايكسيل. اعتماد نتائج الاستبيان

*هل تولى المؤسسة أهمية كبيرة لاستخدام نظام المعلومات ؟

البيانات	التكرار	النسبة %
لا	2	33.33
نعم	4	66.67

من خلال النتائج نرى أن المؤسسة تولى أهمية كبيرة لاستخدام نظام المعلومات بنسبة 66.67%.

نستنتج أن المؤسسة تولى أهمية كبيرة لاستخدام نظام المعلومات على مختلف المصالح الادارية .



برنامج ايكسيل. اعتماد نتائج الاستبيان

وكخلاصة لهذا الفصل فان نظم المعلومات وتكنولوجيا الاعلام لها صدى كبير في سيرورة عمل الوحدة وتعمل على تحسين كفاءة العمال داخل المؤسسة.

تحليل نتائج الدراسة:

قمنا في هذه الدراسة بتحليل مدى تاثير واستخدام النظم المعلوماتية على الاداء الوظيفي في مؤسسة الحماية المدنية من خلال استخدام منهج الاستبيان في المؤسسة التي كانت محل دراستنا .

باستعراض نتائج التحليل الاسبباني في مؤسسة الحماية المدنية لمدى تاثير الانظمة المعلوماتية على تحسن الاداء الوظيفي .فهناك علاقة استحسان وطيدة في قدرة النظم المعلوماتية وحسن استخدامها بالتأثير الايجابي و الواضح في سيرورة العمل والنظام في الوحدة.لان تسخير هذه النظم من شأنه التسهيل بالقيام بعملية التدخلات الدقيقة والسريعة و بالطرق الحداثة التي ترفع من شان قطاع الحماية المدنية و تعطي دفع ايجابي ومنظم وممنهج للافراد العاملين بالعمل الجاد و المبتكر في ظل حسن استخدام وساءل التكنولوجيا الحديثة.

لقد توصلت الدراسة التي قمنا بها الى مجموعة من الاستنتاجات والتي على اساسها يتم بالاستدلال للاجابة على مجمعة الفرضيات التي كانت محل الدراسة

اختبار الفرضيات

*الفرضية الاولى

الانظمة المعلوماتية تؤثر بشكل واضح وجلي على المؤسسة من خلال دورها الفعال في تحسين انشطتها و اعمالها وذلك من خلال ما تقدمه من سرعة ودقة للمعلومة والتي بدورها تلعب دور مهم في تسهيل عملية القيام بمهام المؤسسة .

***اما الفرضية الثانية** التي تستمد الى ان -الانظمة المعلوماتية تعكس الاداء الوظيفي داخل المؤسسة فلقد اثبتت الدراسة التي قمنا بها في وحدة الحماية المدنية مدى الارتباط الوثيق والانعكاس الجلي للاداء الوظيفي باستخدام الانظمة المعلوماتية التي تبينت انها تساهم في عملية رفع اداء الموظفين من خلال استخدامهم للتكنولوجيا المعلوماتية الحديثة والتي بدورها تنعكس على اداء المؤسسة من خلا لتوفير الجهد والوقت وكذا اعطاء صبغة خدماتية تمتاز بالحائة والتطور.

الفرضية الثالثة

* اثبتت هذه الدراسة صدق نظرية مدى فعالية نظام المعلومات في المؤسسة وذلك بان مدى استمرارية المؤسسة وفعاليتها في كافة المستويات سواء الداخلية او الخارجية يرتكز على فعالية استخدام النظم المعلوماتية التي تضمن البقاء والاستمرارية وتزيد الكفاءة في مجال العمل نظرا لما تقدمه من تحسين للاداء وجودة العمل .

النتائج في ضوء الدراسات السابقة

النتائج المتحصل عليها تبين لنا جليا الاتفاق القوي لمدى اهمية نظم المعلومات والتي تمثل عنصرا هاما للمؤسسات في صنع قراراتها ومواجهة التحديات باستخدام نظام المعلومات من أجل زيادة فعالية توفير البدائل والأساليب الحديثة في حل المشاكل التي تتعرض لها المؤسسات. ذلك ان نظم المعلومات تخلق قيمة عملية من شأنها ان تساهم في تسهيل عمل المؤسسات و الوحدات . وتعطي دفعا لتحسين عملية الاداء للموظفين من خلال استخدامهم للتكنولوجيا المعلوماتية الحديثة وتطبيقها في العمل بغرض توفير الجهد و الوقت والكفاءة للموظف والمؤسسة على حد سواء.

رفع الاداء الوظيفي للعامل يرتبط بمدى استخدامه لوسائل التكنولوجيا الحديثة بطريقة عملية من شأنها ان تخلق ميزة تكنولوجية ايجابية التي تعمل على ترقية العمل المؤسستي و الذي بدوره يوفر الكفاءة الميدانية وتطوير وتحسين العمل الوظيفي للعامل داخل المؤسسة.

التوصيات:

من خلال دراستنا يمكن ان نذكر التوصيات التالية:

*استخدام نظم المعلومات في المؤسسة اضحى من الاساسيات لخلق الابداع داخل المؤسسات من خلال مواكبتها للتطور التكنولوجي والعصرنة

*اصبحت هذه النظم تعتبر بمثابة سلاح استراتيجي لمواجهة التحديات العالمية للثورة التكنولوجية التي اصبحت تغزو الثقافات و الشعوب.

*اضحت المعلومة في المؤسسة بمثابة التقنية العالية في اتساع وخلق الكفاءة للموظف وتحسين ادائه من خلال العمل بها لتذليل الصعوبات لتقديم الفعالية في مجال العمل في محيط المؤسسة .

*ضرورة العمل واستخدام الانظمة المعلوماتية لسهولة عملية التخطيط و اتخاذ القرارات و تحسين جودة العمل للعاملين والمؤسسة.

الخاتمة

يمكن القول في الاخير من خلال هذا العمل المتواضع ان نظم المعلومات تعد من اهم المقومات التكنولوجية الحديثة والتي تتضمن مجموعة من نقاط الاهمية ذات التأثيرات الايجابية على حياة الانسان، وذلك وفقا لمجموعة من الاثار التنظيمية لنظم المعلومات التي تساهم في زيادة اهمية هذه النظم في حياتنا حيث يتم تمكين وتعزيز القدرات التنظيمية الاساسية بواسطة انظمة المعلومات، بالإضافة الى ذلك توفر انظمة المعلومات الدعم للعمليات الادارية في المؤسسات والتي تساهم في اتخاذ القرارات الفردية والجماعية.

ومن نقاط الاهمية المتوصل اليها في البحث ان هذه النظم توفر مجموعة من الابتكارات العملية والمتطورة والتي تعمل على تحسين وتطوير العلاقات مع العملاء والشركاء بالإضافة الى الشركات والمؤسسات.

اذن هنالك علاقة تربط انظمة المعلومات وتحسن الاداء داخل المؤسسات حيث انه كلما زاد استخدام انظمة المعلومات زادت الكفاءة المهنية للعامل كما يعد الوصول الى انظمة المعلومات عبر الانترنت ضروريا للمشاركة الكاملة في المجتمع الحديث وذلك باعتبار شبكة الانترنت وسيلة اساسية للتواصل البشري، ومستودع للمعارف المشتركة. اذن المعلومة ونظم المعلومات هو بمثابة سلاح للدفاع عن قيم واسس المؤسسة. فالمعلومة تعادل قوة السلاح.

المعلومات الشخصية

عينة الجنس:

ذكور

اناث

السن

من 23-30 سنة

من 30-40 سنة

من 40-50 سنة

سن مافوق 50 سنة

المستوى التعليمي

شهادة الدكتوراه

شهادة الماستر

شهادة الليسانس

دبلوم دراسات جامعي

جامعي

ثانوي

دبلوم مهني

الوظيفة

مسير التدخلات

ضباط سامين

ضباط

اعوان

طرق تخزين المعلومات

قرص مضغوط

بيانات شخصية

شبكة الانترنت

اهمية استعمال نظم المعلومات

استخدام معتمد

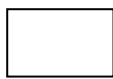
نوعا ما

لا اجابة

اهمية المعلومة في سير العمليات

لا

نعم



مدى الاعتماد على شبكة الانترنت

نعم نوعا ما لا اجابة

اعتماد تكنولوجيا المعلومات في التسيير العملي الوحدة

نعم لا لا اجابة

قائمة المراجع والملاحق

- 1- سعد غالب ياسين، تحليل وتصميم نظم المعلومات، الطبعة الاولى، عمان: دار المناهج للنشر والتوزيع، 2000
- 2- احمد حسين علي حسين .نظم المعلومات المحاسبية الدار الجامعية الاسكندرية .مصر 2006
- 3- صلاح الدين عبد المنعم مبارك.اقتصاديات نظم المعلومات المحاسبية والادارية .دار الجامعة الجديدة للنشر الاسكندرية .مصر 2000.
- 4- ثابت عبد الرحمان ادريس،نظم المعلومات في المنظمات المعاصرة،الدار الجامعية،الاسكندرية2010
- 5- صباح رحيمة محسن، عبد الفتاح ابراهيم زربية،نظم المعلومات،اسسها وبناء قواعد النظرية،مؤسسة الوراق للنشر،عمان،الطبعة الاولى2011
- 6- عبد الناصر علك حافظ،نظم المعلومات الادارية،دار غيداء للنشر،عمان،2013
- 7- محمد سعيد الخشبية،نظم المعلومات مفاهيم وتكنولوجيا ،دار الكتب القومية،
- 8- عبد الهادي مسلم،مذكرات في نظم المعلومات الادارية،مركز التنمية،الاسكندرية،1994

9- زرزار العياشي، غياد كريمة، استخدامات تكنولوجيا المعلومات والاتصال في المؤسسة الاقتصادية ودورها في دعم الميزة التنافسية، دار صفاء للنشر والتوزيع عمان 2016

10- محمود حسين الوادي بلال محمود. المعرفة والادارة الالكترونية وتطبيقاتها المعاصرة دار الصفاء للنشر والتوزيع الطبعة الاولى، الاردن

11- عبد الباري ابراهيم درة -تكنولوجيا الاداء البشري في المنظمات-الاسس النظرية و دلالاتها في البيئة العربية المعاصرة*منتشورات المنظمة. القاهرة 2003

12- محمد عبد الحليم صابر، نظم المعلومات الادارية، الطبعة الاولى، دار الفكر الجامعي الاسكندرية 2007

13- مصطفى ربحي. اقتصاد المعلومات الطبعة الاولى. دار الصفاء عمان 2010

14- عامر ابراهيم قنديلجي .علاء الدين الجنابي .نظام المعلومات وتكنولوجيا المعلومات الدارية الطبعة الثالثة .دار المسيرة عمان 2008ص.31¹

15- عوض منصور محمد ابو النور 1996 كتاب نظم المعلومات عمان دار الفرقان للنشر ط4

16-خالد أحمد الصرايرة، الأداء الوظيفي لدى أعضاء الهيئات التدريسية في الجامعات الأردنية الرسمية من وجهة رؤساء الأقسام فيها، مجلة جامعة دمشق. 2011.

17- . دار عو فاطمة، علاقة متطلبات التطوير التنظيمي بالأداء الوظيفي، مذكرة ماجستير غير منشورة، جامعة وهران 02

18- عبد الباري إبراهيم درة " تكنولوجيا الاداء البشري في المنظمات" مستويات المنظمة العربية للتنمية الإدارية، القاهرة، 2003

19- أبو موسى يحيى كلاب، الاختراق الوظيفي وتأثيره على أداء العاملين، بحث تكميلي لنيل درجة التكوين المهني المتخصص لإدارة منظمات المجتمع المدني، معهد التنمية المجتمعية، الجامعة الإسلامية، غزة، 2011

- 20- عمار عوابدي، القانون الإداري، ج1، النظام الإداري، ديوان المطبوعات الجامعية، ط5، 2008.
- 21- محمد الصغير بعلي، القانون الإداري، دار العلوم للنشر والتوزيع، الحجار، عنابة، دط، ص243.
- 22- ضريفي نادية، تسيير المرفق العام والتحولت الجديدة، مذكرة ماجستير في الحقوق، كلية الحقوق، جامعة الجزائر، 2007-
2008
- 23- ناصر دادي عدون "اقتصاد المؤسسة دار المحمدية العامة، الجزائر 1993،